معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

نقشه راه اصلاح نظام اداری

مبتنی بر:

سیاست های ابلاغی مقام معظم رهبری

ابلاغیه ریاست محترم جمهور

مصوبه ۱۴ اسفند ماه ۱۳۹۲

شورای عالی اداری

مهندسی نقش و ساختار دولت

توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

خدمات عمومی در فضای رقابتی

مدیریت سرمایه انسانی

فناوری‌های مدیریتی

توسعه فرهنگ سازمانی

صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری

نظارت و ارزیابی


بسم الله الرحمن الرحیم

نقشه راه اصلاح نظام اداری

مبتنی بر:

سیاست‌های ابلاغی مقام معظم رهبری(مدظلّه‌العالی)

ابلاغیه ریاست محترم جمهور

مصوبه ۱۴ اسفند ماه ۱۳۹۲

شورای عالی اداری

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور
مرکز روابط عمومی و اطلاع‌رسانی

فهرست

عنوان	صفحه
دیباچه	٦
سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری	٨
مصوبه شورای عالی اداری در مورد نقشه راه اصلاح نظام اداری	١٠
مصوبه شورای عالی اداری در مورد برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری سال ١٣٩٣	٣٣
برنامه عملیاتی سال ١٣٩٣(استانی)	٤٣
فرصت‌ها و چالش‌های نظام اداری	٥٥
شاخص‌های ارزیابی عملکرد (ملی)	٦١
شاخص‌های ارزیابی عملکرد (استانی)	٦٧

دیباچه

اصل سوم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، دولت را صراحتا موظف به «ایجاد نظام اداری صحیح و حذف تشکیلات غیرضرور» دانسته است. در همین راستا، در طول بیش از سه دهه پس از پیروزی انقلاب شکوهمند اسلامی، تلاش‌های مستمر و متعددی از جانب مقامات و مسئولان ذی‌ربط برای اصلاح و کارآمدتر شدن ساختار دولت به عمل آمد، هرچند سهمی اندک در بهبود شرایط موجود داشته اند، لکن نتوانسته‌اند به صورت هدفمند این اصل را محقق نمایند.

اصلی که اجرای آن نه تنها یک وظیفه اساسی بلکه یک ضرورت است. باید در نظر داشت اقدامات ذیل این اصل نیازمند مجموعه اقداماتی یک‌پارچه و مبتنی بر جنبه‌ها و ابعاد گوناگون اصلاح نظام اداری است و بدون تردید در اجرای اصل مذکور است که زمینه بروز و ظهور توسعه کشور فراهم می‌شود.

بر پایه این تفکر دولت تدبیر و امید، در نخستین ماه‌های استقرار، با شناخت کامل از نقاط قوت و ضعف تشکیلات اداری کشور و اذعان به نقش مهم و موثر آن بر روند توسعه‌ای کشور و در راستای اجرای منویات ابلاغ شده رهبر معظم انقلاب، اصلاح و کارآمدی ساختار اجرایی کشور را وجهه همت خود قرار داد و در پی این عزم، توان علمی و اندوخته تجربی مجتمع در معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و نظریات و راهنمایی‌های صاحب‌نظران و نخبگان در کنار هم، بسترساز تهیه و تدوین نقشه راه اصلاح نظام اداری کشور شد. این نقشه در یکصد و شصت و دومین جلسه شورای عالی اداری که به ریاست دکتر جهانگیری، معاون اول محترم رئیس جمهور در ۹۲/۱۲/۱۴تشکیل شد، مصوب و پس از آن با تایید و امضای دکتر روحانی، رئیس محترم جمهوری ابلاغ و لازم الاجرا شد.

نقشه راه اصلاح نظام اداری

نقشه راه اصلاح نظام اداری ابلاغی کشور اگرچه مقارن خدمتگزاری دولت یازدهم تهیه شده و به زودی اجرایی می‌شود، اما ابعاد برنامه، گستره و نوع اثرگذاری آن، در کنار ضرورت‌های توسعه‌ای کشور، تمامی صاحب نظران و دلسوزان نظام و کشور را مجاب می‌کند که آن را برنامه‌ای ملی و ضرورتی به دور از جهت‌گیری‌های سیاسی و جناحی بدانند و در مسیر تعمیق، استمرار و اجرای این برنامه‌ها یار و همراه دولت باشند.

نقشه راه اصلاح نظام اداری کشور که در ۸ برنامه تدوین شده، مبتنی بر رئوس سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری است و ثمره و نتیجه غایی اجرای دقیق آن، محقق شدن «نظام اداری بهره‌ور بر پایه ارزش‌های اسلامی» است؛ خواسته‌ای که از دل آن یقینا رضایت مردم و مسئولان تامان حاصل می‌شود. در چارچوب یک حکمرانی خوب که تشکیلات و ماموریت‌های دولت در آن نقش حیاتی و اساسی دارد، وظایف دولت، جامعه مدنی و بخش خصوصی به عنوان سه بازیگر اصلی روند توسعه‌ای جوامع به خوبی دیده و تعریف شده است؛ برقراری حاکمیت

قانون، تنظیم اســتانداردهای اقتصادی و اجتماعی، توســعه زیرساخت‌های اجتماعی و فیزیکی و برقراری عدالت و تامین تور حمایت اجتماعی در این نوع حکمرانی از وظایف احصا شده برای دولت است و سازمان‌دهی و آموزش جوامع محلی، بســیج گروه‌ها برای مشــارکت در زندگی اجتماعی و اقتصادی، تسهیل تعاملات سیاسی و اجتماعی، پشتیبانی از اقدامات وحدت‌بخش و کارکردهای نظارتی برعهده جامعه مدنی اســت و ایجاد اشــتغال و درآمد، تولید و تجارت، توســعه منابع انسانی و ارائه خدمات در کنار تعیین و ارتقای دائمی استانداردها و هنجارهای شرکتی نیز از وظایف بخش خصوصی است.

می‌تــوان بــه صراحت گفت که نقشــه راه اصلاح نظام اداری برای اولین بار در کشــور،به شــیوه‌ای جامع و با نگاهی علمی کارشناســی و از ســر مطالعه، با درس گیری از آســیب‌ها و تقویت نقاط مثبت نظام اجرایی کشور، حیطه وظایف و ماموریت‌های دولت و حد و مرزهای آن با دیگر بازیگران توسعه را به روشنی ترسیم می‌کند و تمهیدی را فراهم می‌نماید که این ســه رکن موثر در توســعه جوامع، بدون اصطحکاک و هم‌پوشانی منفی و دفع کننده، نیروهای خود را به بهترین وجهی در خدمت رونق و توسعه و تعالی به‌کار گیرند.

بی تردید اجرای نقشــه راه اصلاح نظام اداری در ســالی که از سوی مقام معظم رهبری با عنوان «اقتصاد و فرهنگ با عزم ملی و مدیریت جهادی» نام‌گذاری شده است، تقارنی مبارک خواهد بود که می‌تواند موجب توان و انگیزه مضاعفی باشد برای همه آنانی که دل در گرو سربلندی و آبادانی ایران و رفاه و تعالی ایرانی مسلمان دارند.

معاونت توســعه مدیریت و ســرمایه انسانی رئیس جمهور بر آن است تا در نخســتین گام، با انتشار این سند سازنده و در گام‌های بعدی، با تدوین و نشــر آیین‌نامه‌ها و اســناد مرتبط با نقشه راه اصلاح نظام اداری، زمینه آشنایی، همراهی و همکاری شــما مخاطبان ارجمند را که هر یک به فراخور، در تحقق و موفقیت این حرکت ســازنده و ملی سهیم هستید، فراهــم آورد و ضمن قدردانی از شــما ارجمندان، از درگاه اقدس الهــی، اهتمام همگان را در تحقق اهداف مندرج در این سند ملی و اداری تقاضا می‌نماید. ان‌شاءالله.

محمود عسکری آزاد

جانشین معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری(مدظله العالی):

۱- نهادینه سازی فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی و کرامت انسانی و ارج نهادن به سرمایه‌های انسانی و اجتماعی.

۲- عدالت محوری در جذب، تداوم خدمت و ارتقای منابع انسانی.

۳- بهبود معیارها و روزآمدی روش‌های گزینش منابع انسانی به‌منظور جذب نیروی انسانی توانمند، متعهد و شایسته و پرهیز از تنگ نظری‌ها و نگرش‌های سلیقه‌ای و غیرحرفه‌ای.

۴- دانش‌گرایی و شایسته سالاری مبتنی بر اخلاق اسلامی در نصب و ارتقای مدیران.

۵- ایجاد زمینه رشد معنوی منابع انسانی و بهسازی و ارتقای سطح دانش، تخصص و مهارت‌های آنان.

۶- رعایت عدالت در نظام پرداخت و جبران خدمات با تأکید بر عملکرد، توانمندی، جایگاه و ویژگی‌های شغل و شاغل و تأمین حداقل معیشت با توجه به شرایط اقتصادی و اجتماعی.

۷- زمینه سازی جذب و نگهداری نیروهای متخصص در استان‌های کمتر توسعه یافته و مناطق محروم.

۸- حفظ کرامت و عزت و تأمین معیشت بازنشستگان و مستمری بگیران و بهره گیری از نظرات و تجارب مفید آنها.

۹- توجه به استحکام خانواده و ایجاد تعادل بین کار و زندگی افراد در نظام اداری.

۱۰- چابک سازی، متناسب سازی و منطقی ساختن تشکیلات نظام اداری در جهت تحقق اهداف چشم‌انداز.

۱۱- انعطاف پذیری و عدم تمرکز اداری و سازمانی با رویکرد افزایش اثربخشی، سرعت و کیفیت خدمات کشوری.

۱۲- توجه به اثربخشی و کارآیی در فرآیندها و روشهای اداری به‌منظور تسریع و تسهیل در ارائه خدمات کشوری.

۱۳- عدالت محوری، شفافیت و روزآمدی در تنظیم و تنقیح قوانین و مقررات اداری.

۱۴- کل نگری، همسوسازی، هماهنگی و تعامل اثربخش دستگاه‌های اداری به منظور تحقق اهداف فرابخشی و چشم انداز.

۱۵- توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی.

۱۶- دانش بنیان کردن نظام اداری از طریق به‌کارگیری اصول مدیریت دانش و یکپارچه سازی اطلاعات، با ابتناء بر ارزشهای اسلامی.

۱۷- خدمات رسانی برتر، نوین و کیفی به‌منظور ارتقای سطح رضایتمندی و اعتماد مردم.

۱۸- شفاف سازی و آگاهی بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام اداری با تأکید بر دسترسی آسان و ضابطه‌مند مردم به اطلاعات صحیح.

۱۹- زمینه سازی برای جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردمی در نظام اداری.

۲۰- قانونگرایی، اشـاعه فرهنگ مسـئولیت پذیری اداری و اجتماعی، پاسخ‌گویی و تکریم ارباب رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه‌ای و فردی در کلیه فعالیت‌ها.

۲۱- نهادینه سازی وجدان کاری، انضباط اجتماعی، فرهنگ خودکنترلی، امانت‌داری، صرفه‌جویی، ساده‌زیستی و حفظ بیت‌المال.

۲۲- تنظیم روابط و مناسـبات اداری بر اسـاس امنیت روانی، اجتماعی، اقتصادی، بهداشتی، فرهنگی و نیز رفاه نسبی آحاد جامعه.

۲۳- حفظ حقوق مردم و جبران خسـارت‌های وارده بر اشـخاص حقیقی و حقوقی در اثر قصور یا تقصیر در تصمیمات و اقدامات خلاف قانون و مقررات در نظام اداری.

۲۴- ارتقـای سـلامت نظام اداری و رشـد ارزش‌های اخلاقـی در آن از طریق اصلاح فرآیندهـای قانونی و اداری، بهره‌گیری از امکانات فرهنگی و به‌کارگیری نظام مؤثر پیش‌گیری و برخورد با تخلفات.

۲۵- کارآمد سازی و هماهنگی ساختارها و شیوه های نظارت و کنترل در نظام اداری و یکپارچه سازی اطلاعات.

۲۶- حمایت از روحیه نوآوری و ابتکار و اشاعه فرهنگ و بهبود مستمر به منظور پویایی نظام اداری. مخاطبان محترم این سیاست‌ها (رؤسای محترم سه قوه، نیروهای مسلح، مسئولان نهادهای غیردولتی) موظفند زمان‌بندی مشخص برای عملیاتی شدن آن تهیه و پیشرفت آن در فواصل زمانی معین گزارش نمایند.

جمهوری اسلامی ایران
رییس جمهور
تصویب نامه شورای عالی اداری

شماره: ۲۰۶/۹۳/۵۶۰
تاریخ: ۱۳۹۳/۱/۲۰

تمامی وزارتخانه‌ها، موسسات، شرکت‌ها، نهادهای عمومی غیردولتی و استانداری‌ها

شـورای عالی اداری در یکصد و شـصت و دومین جلسه مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۱۴ بنا به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور و در راستای تحقق سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظلّه‌العالی) به منظور ارتقای نقش تسهیل‌گری و هدایت‌گری دولت و انجام اصلاحات در نظام اداری کشور، «نقشه راه اصلاح نظام اداری» مشتمل بر ۸ برنامه به شرح سند پیوست (ممهور به مهر دبیرخانه شورای عالی اداری) را تصویب نمود.

ماده ۱ ـ عناوین برنامه‌ها:

۱ـ مهندسی نقش و ساختار دولت
۲ـ توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری
۳ـ خدمات عمومی در فضای رقابتی
۴ـ مدیریت سرمایه انسانی
۵ ـ فناوری‌های مدیریتی
۶ ـ توسعه فرهنگ سازمانی
۷ـ صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری
۸ ـ نظارت و ارزیابی

ماده ۲ – تکالیف و مسئولیت‌ها:

الف) معاونت توسـعه مدیریت و سـرمایه انسانی رییس‌جمهور مکلف است؛ بر اساس نقشه راه پیوست، هر ساله برنامه عملیاتی لازم برای تحقق این مصوبه مشـتمل بر عناوین اقدامات، زمانبندی، دسـتگاه یا دسـتگاه‌های مسئول (اصلی و همکار) را تهیه و تا پایان آذرماه هر سال به تصویب شورای عالی اداری برساند.

تبصره: برنامه عملیاتی استان‌ها هر ساله توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور تهیه و تاپایان دیماه هر سال برای اجرا توسط دستگاه‌های اجرایی استان، به استانداران ابلاغ می‌شود.

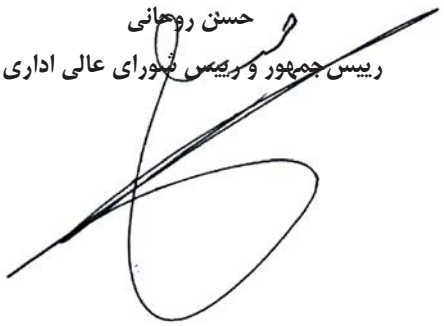
ب) تمامی دستگاه‌های اجرایی مکلفند؛ مطابق با برنامه عملیاتی سالانه ابلاغی از سوی شورای عالی اداری، اقدامات لازم را طبق زمانبندی، معمول و گزارش اقدامات خود را به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور ارایه نمایند.

وزراء و معاونان رییس‌جمهور، مسئول حسن اجرای این مصوبه در واحدها و دستگاه‌های زیرمجموعه خود هستند.

ج) معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور مکلف است؛ ضمن اعمال نتایج اقدامات در نظام ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی ملی و استانی، گزارش اجرای این برنامه را هر چهار ماه یکبار به رییس‌جمهور و شورای عالی اداری و حسب ضرورت در دولت ارایه نماید.

حسن روحانی

رییس‌جمهور و رییس شورای عالی اداری



رونوشت: دفتر مقام معظم رهبری (مدظله العالی) ـ دفتر ریاست جمهوری ـ دفتر ریاست محترم مجلس شورای اسلامی– دفتر ریاست محترم قوه قضاییه ـ دفتر معاون اول رییس‌جمهور– دفتر هیأت دولت ـ دفتر بازرسی رییس‌جمهور ـ دفتر ریاست دیوان عدالت اداری ـ کمیسیون امور اجتماعی مجلس شورای اسلامی ـ اداره کل حقوقی ریاست جمهوری ـ اداره کل قوانین و مقررات کشوری ریاست جمهوری ـ روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران ـ دفتر هماهنگی‌های ویژه رییس‌جمهور– فرهنگستان علوم جمهوری اسلامی ایران ـ دیوان محاسبات کشور ـ سازمان بازرسی کل کشور

نقشه راه

اصلاح نظام اداری

(مصوبه یکصد و شصت و دومین جلسه شورای عالی اداری)

مقدمه

نظام اداری در ایران با توجه به نقش گسترده و مؤثری که در انجام امور دارد؛ یکی از زیرساخت‌های مهم توسعه محسوب می‌شود که بی‌توجهی به آن موجب آسیب‌های جبران‌ناپذیری در مسیر تحقق آرمان‌های نظام جمهوری اسلامی ایران، تحقق برنامه‌ها، رضایت مردم و ... می‌شود.

دولت‌ها همواره در سطوح مختلف و به شیوه‌های گوناگون به دنبال اصلاح نظام اداری بوده‌اند؛ لیکن به دلایلی از جمله عدم شناخت کامل ابعاد موضوع، عدم تعریف و تدقیق رویکردهای ناظر بر مدل اداره امور کشور، عدم تدوین راهبردها و راهکارهای مربوط و یا گرفتار شدن در امور جاری و روزمرّه، به موفقیت چندانی در اصلاحات و تحقق اهداف مورد نظر نایل نشده‌اند.

این وضعیت در شرایطی است که ساختار نظام اداری در شرایط فعلی و در بسیاری از زمینه‌ها به جای ایفای نقش محرک برای پیشرفت و توسعه کشور، مانعی برای دست‌یابی به توسعه پایدار است. در این شرایط فارغ از آنکه انجام اصلاحات از یک سو، اجتناب ناپذیر و از سویی دیگر تکلیف تلقی می‌شود؛ عدم اصلاح آن علاوه بر کند نمودن مسیر پیشرفت کشور، بخش عظیمی از منابع لازم برای توسعه را نیز صرف نگهداشت خود می‌نماید و این کاستی موجب شکاف میان وضع موجود و تحقق چشم‌انداز می‌شود.

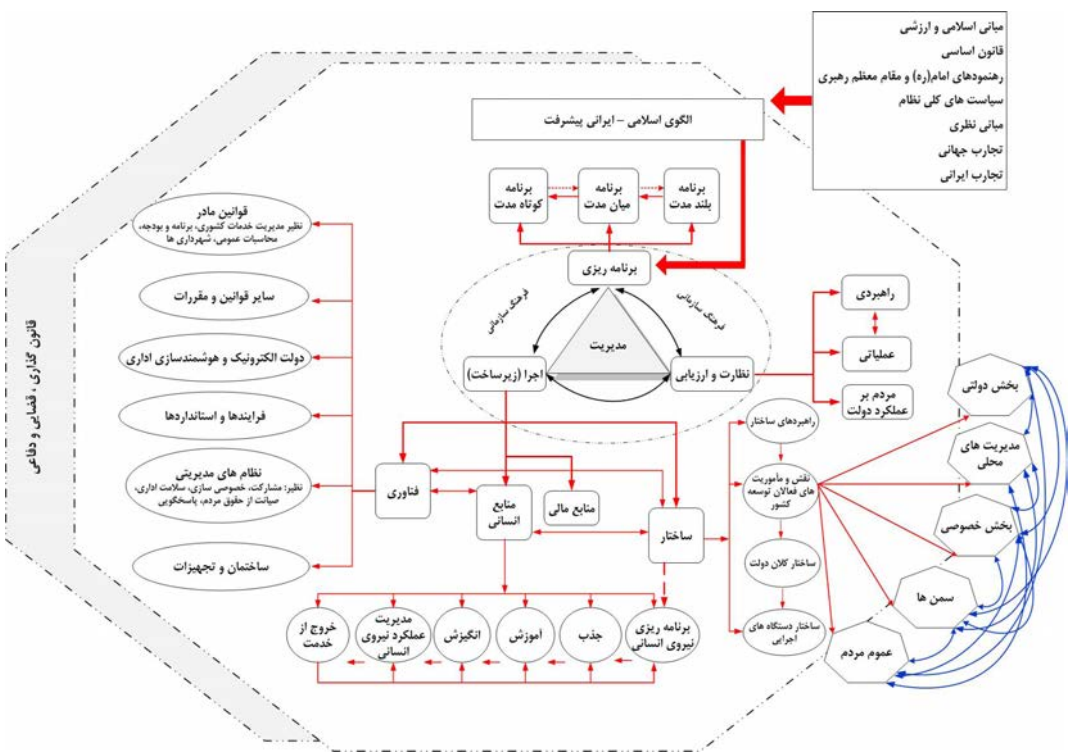
اینک با توجه به ابلاغ سیاست‌های کلی نظام اداری از جانب مقام معظم رهبری (مدظلّه‌العالی) و تأکید رییس‌جمهور محترم مبنی بر اولویت اصلاح نظام اداری در برنامه‌ها، می‌توان به خلق ارزش‌های مشترک میان تمامی فعالان نظام اداری پرداخت و به‌واسطه ساز و کارهای پیوندی، زمینه انجام اصلاحات عمیق در نظام اداری به عنوان بستر و زیرساخت توسعه کشور را فراهم نمود.

به همین دلیل، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور با بهره‌گیری از تجارب و مطالعات پیشین، اسناد بالادستی، مبانی نظری و تجربیات سایر کشورها به تبیین عناصر مؤثر در نظام مدیریت و طراحی مدل مفهومی مدیریت کشور با محوریت بخش دولتی پرداخته است. سپس بر اساس مدل مفهومی و سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری، عناوین اصلی در قالب ۸ عنوان برنامه تعیین شده است. در ادامه با توجه به سیاست‌های کلی ناظر بر هر عنوان برنامه، اطلاعات برگرفته از تحلیل محیطی و شناسایی فرصت‌ها و چالش‌های وضع موجود، اهداف هر عنوان برنامه و موضوعات استراتژیک هر عنوان، تدوین شده و متناسب با هر موضوع استراتژیک، اقدامات اساسی مشخص شده است تا مبنایی برای تعیین مسیر اصلاح نظام اداری در شکلی نظام‌مند و شفاف باشد.

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی
رییس جمهور

نمایی از عناصر مؤثر در نظام مدیریت کشور(مدل مفهومی)

با توجه به نقش طراحی مدلی مفهومی در انجام مجموعه اقدامات اصلاحی نظام‌مند، فرایند مدیریت مشتمل بر سه رکن برنامه‌ریزی، اجرا و کنترل، مبنای شناسایی متغیرها و روابط میان آن‌ها در نظر گرفته شده است. مدل مفهومی ذیل با تأکید بر عناصر مؤثر در نظام مدیریت کشور و با تعیین دامنه ارتباطی متغیرهای تشکیل دهنده در محیط، مبین مجموعه اقلام اطلاعاتی برای طی مسیر اصلاح نظام اداری می‌باشد.



برنامه اول

مهندسی نقش و ساختار دولت

هدف

تبیین نقش مناسب فعالان توسعه کشور و دستیابی به ساختاری تسهیل‌گر، چابک، متناسب و غیرمتمرکز برای دولت در تعامل با سایر فعالان (بخش خصوصی، سازمان‌های مردم‌نهاد، مدیریت‌های محلی و مردم).

سیاست‌های کلی نظام اداری ۱

– چابک‌سازی، متناسب‌سازی و منطقی ساختن تشکیلات نظام اداری در جهت تحقق اهداف چشم‌انداز (بند۱۰)

– زمینه‌سازی برای جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردمی در نظام اداری (بند ۱۹)

– انعطاف‌پذیری و عدم تمرکز اداری و سازمانی با رویکرد افزایش اثربخشی، سرعت و کیفیت خدمات کشوری (بند ۱۱)

– کل‌نگری، همسوسازی، هماهنگی و تعامل اثربخش دستگاه‌های اداری به منظور تحقق اهداف فرابخشی و چشم‌انداز (بند ۱۴)

موضوعات استراتژیک

۱– نقش فعالان توسعه کشور و چگونگی ایفای آن در ارتباط با یکدیگر.

۲– درجه تمرکز و حدود تقسیم وظایف دولت میان واحدهای مرکزی، استانی و محلی(شهر و روستا).

۳– سازماندهی دولت مطابق با نقش و مأموریت‌های تعیین شده.

۴– سازماندهی اجزای دولت(دستگاه‌ها) در چارچوب نقش، مأموریت‌ها و وظایف و میزان تمرکز.

اقدامات اساسی متناسب با هر یک از موضوعات استراتژیک

موضوع استراتژیک ۱– نقش فعالان توسعه کشور و چگونگی ایفای آن در ارتباط با یکدیگر

۱–۱– تعیین نقش و مأموریت هر یک از فعالان توسعه در بخش‌های مختلف کشور.

۱* سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی)، فروردین ۱۳۸۹.

۱-۲- شناسایی ظرفیت‌ها، توانمندی‌ها و نیازمندی‌های فعالان و ظرفیت‌سازی، توانمندسازی و حمایت از آنان.

۱-۳- شناسایی بنگاه‌ها، وظایف، فعالیت‌ها و واحدهای قابل واگذاری از دولت به سایر فعالان.

۱-۴- تعیین شیوه‌های مشارکت و واگذاری مانند خصوصی‌سازی، برون سپاری، مشارکت، شراکت، واگذاری مدیریت، خرید خدمات و ... برای مصادیق خاص.

۱-۵- راهبری استقرار و نظارت بر واگذاری فعالیت‌ها و تصدی‌ها و واحدهای عملیاتی دستگاه‌ها به سایر فعالان و تدارک زیرساخت‌ها و منابع.

موضوع استراتژیک۲- درجه تمرکز و حدود تقسیم وظایف دولت میان واحدهای مرکزی، استانی و محلی (شهر و روستا)

۲-۱- تعیین رویکردهای حاکم بر تفکیک وظایف واحدهای مرکزی، استانی و محلی.

۲-۲- تعیین و توزیع وظایف و اختیارات دولت میان واحدهای ستادی و اجرایی در تمام سطوح.

موضوع استراتژیک ۳- سازماندهی کلان دولت مطابق با نقش و مأموریت‌های تعیین شده

۳-۱- طراحی ساختار کلان دولت در سطح وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و واحدهای محلی.

۳-۲- بررسی و ساماندهی شوراها، کمیسیون‌ها و سایر مجامع تصمیم‌گیری در تشکیلات بخش دولت.

موضوع استراتژیک ٤- سازماندهی اجزای دولت (دستگاه‌ها) در چارچوب نقش، مأموریت‌ها و وظایف و میزان تمرکز

۴-۱- طراحی ضوابط سازماندهی دستگاه‌های اجرایی در حوزه ستادی، واحدهای استانی و واحدهای عملیاتی متناسب با ماهیت وظایف دستگاه‌های اجرایی.

۴-۲- تطبیق وضع موجود ساختار سازمانی دستگاه‌های اجرایی با ضوابط.

برنامه دوم

توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

هدف

تسهیل و تسریع دسترسی مردم، بنگاه‌ها، کارکنان و دستگاه‌های اجرایی به خدمات دولتی فارغ از زمان و مکان.

سیاست‌های کلی نظام اداری

– توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارایه مطلوب خدمات عمومی (بند ۱۵)

– توجه به اثربخشی و کارآیی در فرآیندها و روش‌های اداری به‌منظور تسریع و تسهیل در ارایه خدمات کشوری (بند ۱۲)

موضوعات استراتژیک

۱– نقشه راه دولت الکترونیک.

۲– راهبری و استقرار دولت الکترونیک.

۳– اصلاح سیستم‌ها و روش‌ها.

۴– تعامل الکترونیکی بین دستگاهی.

۵– آموزش و توانمندسازی کارکنان دولت و مردم در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات.

۶– پایش، سنجش و ارزیابی توسعه دولت الکترونیک در کشور.

اقدامات اساسی متناسب با موضوعات استراتژیک

موضوع استراتژیک۱– نقشه راه دولت الکترونیک

طراحی و تدوین نقشه راه دولت الکترونیک.

موضوع استراتژیک۲– راهبری و استقرار دولت الکترونیک

۲–۱– تدوین استانداردهای لازم حقوقی، فنی و مدیریتی.

۲–۲– توسعه پورتال ملی، پورتال‌های دستگاهی، استانی و محلی.

۲–۳– ارایه خدمات اطلاع‌رسانی، تعاملی و تراکنشی از طریق پورتال‌ها.

موضوع استراتژیک۳- مدیریت سیستم‌ها و فرایندهای سازمانی

۳-۱- طراحی نقشه راه مدیریت فرایندهای سازمانی.

۳-۲- راهبری و استقرار نقشه راه مدیریت فرایندها با تاکید بر فرایندهای اصلی و اختصاصی.

۳-۳- افزایش دسترسی مردم به ارایه خدمات از طریق مدیریت و راهبری دفاتر پیشخوان، مجتمع‌های خدمات اداری و...

۳-۴- مدیریت بر ایجاد و راه‌اندازی پنجره‌های واحد ارایه خدمات و مدیریت فرایندهای مشترک بین دستگاهی با هماهنگی و مشارکت دستگاه‌های ذی‌ربط.

موضوع استراتژیک٤- راهبری تعامل الکترونیکی بین دستگاهی

۴-۱- طراحی مدل، نقشه، استانداردها، ضوابط و تدوین سند تعاملات بین دستگاهی (GIF) و راهبری استقرار و استفاده از آن توسط دستگاه‌های اجرایی.

۴-۲- مدیریت ارتباط شبکه‌ای سامانه‌های الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی در شبکه ملی اطلاعات.

۴-۳- راهبری استقرار و استفاده از شناسه ملی اشخاص حقوقی برای دستگاه‌های اجرایی کشور.

موضوع استراتژیک۵- آموزش و توانمندسازی کارکنان دولت و مردم در حوزه دولت الکترونیک

۵-۱- طراحی و راهبری اجرای آموزش مدیران،کارکنان دولت و کارشناسان واحدهای فناوری اطلاعات دستگاه‌های اجرایی و کارگزاران ارایه خدمات دولتی.

۵-۲- طراحی و راهبری اجرای برنامه فرهنگ‌سازی و توانمندسازی مردم در استفاده از خدمات الکترونیکی.

موضوع استراتژیک٦- پایش، سنجش و ارزیابی توسعه دولت الکترونیک در کشور

۶-۱- تدوین ضوابط ارزیابی دولت الکترونیک در چارچوب ضوابط و شاخص‌های UNDP و انجام ارزیابی سالانه.

۶-۲- تدوین ضوابط و شاخص‌های ارزیابی توسعه کمی و کیفی خدمات الکترونیکی توسط دستگاه‌های اجرایی و ارزیابی و رتبه‌بندی آن‌ها.

برنامه سوم

خدمات عمومی در فضای رقابتی

هدف

ارایه خدمات عمومی با کیفیت برتر، قیمت مناسب و زمان کوتاه در فضای رقابتی.

سیاست‌های کلی نظام اداری

– خدمات‌رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایت‌مندی و اعتماد مردم (بند ۱۷)

– انعطاف‌پذیری و عدم تمرکز اداری و سازمانی با رویکرد افزایش اثربخشی، سرعت و کیفیت خدمات کشوری (بند ۱۱)

موضوعات استراتژیک

زیرساخت‌های قانونی ارایه خدمات در فضای رقابتی.

تعیین استاندارد کیفی خدمات و قیمت تمام شده در فضای رقابتی.

استقرار نظام ارایه خدمات در فضای رقابتی(آموزش، پیاده‌سازی، نظارت و ارزیابی).

اقدامات اساسی متناسب با موضوعات استراتژیک

موضوع استراتژیک۱– زیرساخت‌های قانونی ارایه خدمات در فضای رقابتی

تدوین قوانین و مقررات لازم برای تغییر رویکرد ارایه خدمات از فضای انحصاری به فضای رقابتی.

موضوع استراتژیک۲– تعیین استاندارد کیفی خدمات و قیمت تمام شده در فضای رقابتی

تعیین استانداردهای کیفی و قیمت تمام شده و نیز دستورالعمل‌های لازم.

موضوع استراتژیک۳– استقرار نظام ارایه خدمات در فضای رقابتی(آموزش، پیاده‌سازی، نظارت و ارزیابی)

۳–۱– تدارک برنامه آموزشی برای مدیران واحدهای خدماتی به منظور آشنایی با این رویکرد.

۳–۲– تغییر رویکرد موافقتنامه‌های بودجه‌ای از روش سنتی به نظام عملکردی و قیمت تمام شده.

۳-۳- تشــویق فعالان غیردولتی برای توسعه سرمایه‌گذاری و مشــارکت و همچنین تصدی مدیریت واحدهای دولتی به روش قیمت تمام شده و خرید خدمت از آن‌ها.

۳-۴- طراحــی نظام نظــارت و ارزیابی جامع از عملکرد کیفی، کمی، قیمتــی و زمانی ارایه خدمات و همچنین رضایت خدمت گیرندگان در چارچوب استانداردهای تعیین شده.

برنامه چهارم

مدیریت سرمایه انسانی

هدف

جذب نیروی انسانی متناسب با نیازها، تعالی سرمایه انسانی و استفاده بهره‌ور از آن‌ها در راستای تحقق اهداف توسعه کشور.

سیاست‌های کلی نظام اداری

– عدالت محوری در جذب، تداوم خدمت و ارتقای منابع انسانی (بند ۲)

– بهبود معیارها و روزآمدی روش‌های گزینش منابع انسانی به منظور جذب نیروی انسانی توانمند، متعهد و شایسته و پرهیز از تنگ‌نظری‌ها و نگرش‌های سلیقه‌ای و غیرحرفه‌ای (بند ۳)

– دانش‌گرایی و شایسته‌سالاری مبتنی بر اخلاق اسلامی و ارتقای مدیران (بند ۴)

– ایجاد زمینه رشد معنوی منابع انسانی و بهسازی و ارتقای سطح دانش، تخصص و مهارت‌های آنان (بند ۵)

– رعایت عدالت در نظام پرداخت و جبران خدمات با تأکید بر عملکرد، توانمندی، جایگاه و ویژگی‌های شغل و شاغل و تأمین حداقل معیشت با توجه به شرایط اقتصادی و اجتماعی (بند ۶)

– زمینه‌سازی جذب و نگهداری نیروهای متخصص در استان‌های کمتر توسعه یافته و مناطق محروم (بند ۷)

– حفظ کرامت و عزت و تأمین معیشت بازنشستگان و مستمری‌بگیران و بهره‌گیری از نظرات و تجارب مفید آنها (بند ۸)

– توجه به استحکام خانواده و ایجاد تعادل بین کار و زندگی افراد در نظام اداری (بند ۹)

موضوعات استراتژیک

۱– مدل مدیریت سرمایه‌انسانی بخش دولتی و راهبردهای آن.

۲– آمار و اطلاعات، برنامه‌ریزی و ساماندهی نیروی انسانی.

۳– جذب و تامین منابع انسانی.

۴– انگیزش و جبران خدمت.

۵– آموزش و توسعه منابع انسانی.

۶– خروج از خدمت.

۷– مدیران.

اقدامات اساسی متناسب با موضوعات استراتژیک

موضوع استراتژیک۱- مدل مدیریت سرمایه‌انسانی بخش دولتی و راهبردهای آن

۱-۱- شناخت و تحلیل بازار کار نیروی انسانی

۱-۲- طراحی مدل و تدوین راهبردهای مدیریت سرمایه‌انسانی بخش دولتی.

موضوع استراتژیک۲- آمار و اطلاعات، برنامه‌ریزی و ساماندهی سرمایه‌انسانی

۲-۱- تدوین و استقرار نظام جامع آماری کارکنان دولت در بستر فناوری اطلاعات.

۲-۲- تهیه و تدوین شاخص‌ها و استانداردهای نیروی انسانی بخش‌های مختلف دولت.

۲-۳- طراحی و استقرار نظام برنامه‌ریزی نیروی انسانی بخش دولتی و ساماندهی نیروی انسانی موجود آن بخش.

۲-۴- طراحی و پیاده‌سازی سامانه الکترونیکی فرایندهای مدیریت منابع‌انسانی بخش دولتی.

موضوع استراتژیک۳- جذب و تامین منابع‌انسانی

۳-۱- بازنگری و اصلاح ضوابط و فرایندهای جذب، گزینش و استخدام نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی.

۳-۲- تدوین سازوکارهای لازم برای جذب و تامین نیروی انسانی در فضای رقابتی مبتنی بر نظام شایستگی.

موضوع استراتژیک٤- انگیزش و جبران خدمت

۴-۱- بازنگری مدیریت مشاغل دولتی.

۴-۲- بازنگری نظام یا نظام‌های پرداخت و جبران خدمات کارکنان بخش دولتی.

۴-۳- بازنگری ضوابط و مقررات اداری و استخدامی ایثارگران.

موضوع استراتژیک ۵- آموزش و توسعه منابع‌انسانی

۵-۱- طراحی و استقرار نظام آموزش و توسعه منابع‌انسانی.

۵-۲- طراحی مدل مدیریت و برنامه‌ریزی مسیر ارتقای شغلی کارمندان.

موضوع استراتژیک ٦- خروج از خدمت

- تدوین الگوی متناسب برای انحاء خروج از خدمت (بازنشستگی، بازخریدی، از کار افتادگی و ...).

موضوع استراتژیک ۷- مدیران

۷-۱- طراحی مدل شایستگی و نظام انتخاب و انتصاب مدیران.

۷-۲- طراحی و استقرار نظام جانشین‌پروری، آموزش و توسعه مدیران.

برنامه پنجم

فناوری‌های مدیریتی

هدف

رشد و ارتقای نظام‌مند تمامی عناصر نظام‌های مدیریتی کشور مبتنی بر مبانی ارزشی، نظری و منطبق با اسناد فرادست.

سیاست‌های کلی نظام اداری

– کل‌نگری، همسوسازی، هماهنگی و تعامل اثربخش دستگاه‌های اداری به منظور تحقق اهداف فرابخشی و چشم‌انداز (بند ۱۴)

– زمینه‌سازی برای جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردمی در نظام اداری (بند ۱۹)

تنظیم روابط و مناسبات اداری بر اساس امنیت روانی، اجتماعی، اقتصادی، بهداشتی، فرهنگی و نیز رفاه نسبی آحاد جامعه (بند ۲۲)

– عدالت محوری، شفافیت و روزآمدی در تنظیم و تنقیح قوانین و مقررات اداری (بند ۱۳)

– دانش‌بنیان کردن نظام اداری از طریق بکارگیری اصول مدیریت دانش و یکپارچه‌سازی اطلاعات، با ابتناء بر ارزش‌های اسلامی (بند ۱۶)

موضوعات استراتژیک

۱– مدل نظام مدیریت کلان کشور.

۲– نظام‌های مدیریتی بخش‌های مختلف.

۳– نظام‌های برنامه‌ریزی.

۴– زیرساخت‌های اجرا (ساختار، منابع‌انسانی و فناوری).

اقدامات اساسی متناسب با موضوعات استراتژیک

موضوع استراتژیک ۱– مدل نظام مدیریت کلان کشور

۱–۱– شناسایی عناصر تعیین کننده و اثرگذار در نظام مدیریتی کلان کشور.

۱–۲– تدوین راهبردهای هر یک از عناصر.

۱–۳–طراحی مدل پیشنهادی (کارا، اثربخش، کل‌نگر، همسو، دانش بنیان و ...).

موضوع استراتژیک۲- نظام‌های مدیریتی بخش‌های مختلف

طراحی مدل مدیریت کلان بخش‌های:

* اجتماعی و فرهنگی (سلامت، ورزش، آموزش و پرورش، آموزش عالی، فرهنگ و ارشاد اسلامی و ...)
* زیربنایی (انرژی، راه و ترابری، مسکن، محیط زیست و ...)
* اقتصادی (صنعت و بازرگانی و ...)
* امور عمومی (اقتصاد و دارایی، مدیریت و برنامه‌ریزی، امور قضایی و ...)

موضوع استراتژیک۳- نظام‌های برنامه‌ریزی

* تدوین مدل تنظیم برنامه‌های بلند مدت، میان مدت و کوتاه مدت.
* ارزیابی و تحلیل مدل‌های موجود و احصاء تفاوت آن مدل‌ها با مدل طراحی شده.

موضوع استراتژیک٤- زیرساخت‌های اجرا

الف) ساختار

- مدل‌ها، ضوابط و قواعد (ارجاع به برنامه نقش و ساختار دولت)

ب) منابع انسانی

- مدل‌ها، ضوابط و قواعد (ارجاع به برنامه مدیریت سرمایه‌انسانی)

ج) فناوری

ج-۱- استانداردسازی کمیت نیروی انسانی در حوزه‌های عمومی و اختصاصی پرحجم بخش دولتی.

ج-۲- مدل‌های مدیریتی پشتیبان مانند نظام پیشنهادات، نظام‌های تصمیم‌گیری، کنترل پروژه، کنترل اهداف، نظام‌های مشارکت (برون‌سپاری، خصوصی‌سازی، پیمانکاری، خرید خدمت و ...)، نظام فنی-اجرایی، زیرساخت‌های نظام‌های حقوقی.

ج-۳- تدوین راهبردهای تنظیم قوانین اصلی و مادر در جمهوری اسلامی ایران مانند قانون مدیریت خدمات کشوری، قانون برنامه و بودجه، قانون محاسبات عمومی، قانون مدیریت محلی.

ج-۴- طراحی مدل و راهبری استقرار مدیریت دانش.

ج-۵- سایر فناوری‌ها مانند دولت الکترونیک، سلامت و فساد، صیانت از حقوق مردم، پاسخگویی و... (منظور در سایر برنامه‌های هفت‌گانه).

ج-۶- استانداردسازی تجهیزات و ساختمان در بخش دولتی.

برنامه ششم

توسعه فرهنگ سازمانی

هدف

نهادینه‌سازی فرهنگ کار، خودکنترلی و امانت‌داری، تعلق و تعهد سازمانی، انضباط اداری، اجتماعی و مالی و خدمات‌دهی بی‌منت به مردم.

سیاست‌های کلی نظام اداری

– نهادینه‌سازی فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی و کرامت انسانی و ارج نهادن به سرمایه‌های انسانی و اجتماعی (بند ۱)

– حمایت از روحیه نوآوری و ابتکار و اشاعه فرهنگ و بهبود مستمر به منظور پویایی نظام اداری (بند ۲۶)

– نهادینه‌سازی وجدان کاری، انضباط اجتماعی، فرهنگ خودکنترلی، امانت‌داری، صرفه‌جویی، ساده‌زیستی و حفظ بیت‌المال (بند ۲۱)

– قانون‌گرایی، اشاعه فرهنگ مسئولیت‌پذیری اداری و اجتماعی، پاسخگویی و تکریم ارباب‌رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه‌ای و فردی در کلیه فعالیت‌ها (بند ۲۰)

موضوعات استراتژیک

۱– الگو و ویژگی‌های فرهنگ سازمانی مطلوب.

۲– سنجش، برنامه‌ریزی و ارتقای فرهنگ سازمانی.

اقدامات اساسی متناسب با موضوعات استراتژیک

موضوع استراتژیک ۱– الگو و ویژگی‌های فرهنگ سازمانی

۱–۱– طراحی الگوی مطلوب فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی– ایرانی و کرامت انسانی.

۱–۲– تبیین عوامل و ویژگی‌های فرهنگ سازمانی مطلوب.

موضوع استراتژیک۲- سنجش، برنامه‌ریزی و ارتقای فرهنگ سازمانی

۲-۱- سنجش و آسیب‌شناسی وضع موجود فرهنگ سازمانی، تدوین برنامه بهبود فرهنگ سازمانی مبتنی بر اصلاح رفتار مدیران و کارکنان و اصلاح قوانین و مقررات.

۲-۲- راهبری استقرار، نظارت و سنجش فرهنگ سازمانی.

برنامه هفتم

صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری

هدف

حفظ و صیانت از حقوق مردم، افزایش پاسـخگویی، مسـئولیت پذیری و اعتماد عمومی، ارتقای سلامت اداری و کاهش فساد.

سیاست‌های کلی نظام اداری

شفاف‌سازی و آگاهی بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام اداری با تاکید بر دسترسی آسان و ضابطه‌مند مردم به اطلاعات صحیح (بند ۱۸)

حفظ حقوق مردم و جبران خسارت‌های وارده به اشخاص حقیقی و حقوقی در اثر قصور یا تقصیر در تصمیمات و اقدامات خلاف قانون و مقررات در نظام اداری (بند ۲۳)

قانون‌گرایی، اشـاعه فرهنگ مسئولیت‌پذیری اداری و اجتماعی، پاسخگویی و تکریم ارباب‌رجوع و شهروندان و اجتناب از برخورد سلیقه‌ای و فردی در کلیه فعالیت‌ها (بند ۲۰)

خدمات‌رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایت‌مندی و اعتماد مردم (بند ۱۷)

ارتقای سـلامت اداری و رشد ارزش‌های اخلاقی در آن از طریق اصلاح فرآیندهای قانونی و اداری، بهره‌گیری از امکانات فرهنگی و بکارگیری نظام مؤثر پیشگیری و برخورد با تخلّفات (بند ۲۴)

نهادینه‌سازی وجدان کاری، انضباط اجتماعی، فرهنگ خودکنترلی، امانت‌داری، صرفه‌جویی، ساده‌زیستی و حفظ بیت‌المال (بند ۲۱)

موضوعات استراتژیک

۱- تبیین حقوق متقابل مردم و دولت در نظام اداری.

۲- برنامه‌های نظام اداری برای صیانت از حقوق مردم.

۳- شناخت مفاهیم و طراحی نظام جامع ارتقای سلامت و مقابله با فساد اداری.

۴- برنامه و راهکارهای ارتقای سلامت و مبارزه با فساد اداری و پایش اجرای برنامه‌ها.

اقدامات اساسی متناسب با موضوعات استراتژیک

موضوع استراتژیک۱- تبیین حقوق متقابل مردم و دولت در نظام اداری

۱-۱- تعیین پارادایم، مفاهیم و مصادیق عمومی حقوق متقابل مردم و دولت مبتنی بر ارزش‌های اسلامی و کرامت انسانی.

۱-۲- تعیین مصادیق اختصاصی حقوق متقابل مردم و دستگاه توسط هر یک از دستگاه‌های اجرایی بر اساس مصادیق عمومی حقوق مردم.

موضوع استراتژیک۲- برنامه‌های نظام اداری برای صیانت از حقوق مردم

۲-۱- تهیه برنامه عملیاتی صیانت از حقوق مردم شامل اهداف، سیاست‌ها، اقدامات و ...

۲-۲- بازنگری قوانین و مقررات در جهت تثبیت حقوق مردم و پاسخگویی دستگاه‌ها و تشویق و تنبیه.

۲-۳- تدوین نظام‌نامه جبران خسارت وارده به مردم در اثر قصور یا تقصیر در تصمیمات و اقدامات خلاف قانون و مقررات در نظام اداری.

۲-۴- راهبری و نظارت بر استقرار برنامه صیانت از حقوق مردم.

۲-۵- سنجش و اندازه‌گیری میزان رضایت‌مندی مردم از نحوه ارایه خدمات دستگاه‌های اجرایی و تکریم ارباب‌رجوع.

۲-۶- رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی، اطلاع‌رسانی و انتشار نتایج سنجش‌ها برای عموم مردم.

موضوع استراتژیک۳- شناخت مفاهیم و طراحی نظام جامع ارتقای سلامت و مقابله با فساد اداری

۳-۱- تعیین پارادایم، طراحی مدل مفهومی و تهیه نقشه جامع توسعه سلامت اداری.

۳-۲- تدوین مدل و ضوابط پایش و سنجش سلامت و فساد اداری.

موضوع استراتژیک٤- برنامه و راهکارهای ارتقای سلامت و مبارزه با فساد اداری و پایش اجرای برنامه‌ها

۴-۱- راهبری و برنامه‌ریزی استقرار نقشه جامع متناسب با نقش و سهم هر یک از فعالان.

۴-۲- تنظیم برنامه اجرایی دستگاهی و راهبری استقرار آن.

۴-۳- بازنگری در قوانین و مقررات با رویکرد پیشگیری، بازدارندگی و برخورد قاطع با متخلفان.

۴-۴- سنجش شاخص‌ها و پایش میزان سلامت و فساد اداری.

۴-۵- تعیین وضعیت و جایگاه کشور در منطقه و جهان در حوزه سلامت و فساد اداری.

۴-۶- رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی و اعمال سیاست‌های تشویقی و تنبیهی.

برنامه هشتم

نظارت و ارزیابی

هدف

کسب اطمینان از صحت فرایند برنامه‌ریزی و مدیریت اجرای برنامه‌ها در راستای تحقق اهداف چشم‌انداز کشور.

سیاست‌های کلی نظام اداری

کارآمدسازی و هماهنگی ساختارها و شیوه‌های نظارت و کنترل در نظام اداری و یکپارچه‌سازی اطلاعات (بند ۲۵)

موضوعات استراتژیک

ارزیابی استراتژیک پیشرفت کشور(چشم انداز و سیاست‌های کلی نظام).

نظارت و ارزیابی برنامه‌های ۵ ساله توسعه کشور.

نظارت و ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی.

نظام‌مند نمودن نظارت مردم و تشکل‌ها بر دولت.

نظارت و ارزیابی موضوعات محوری نظام اداری نظیر بهره‌وری و کیفیت، شفافیت، پاسخگویی و مشارکت مردم.

اقدامات اساسی متناسب با موضوعات استراتژیک

موضوع استراتژیک۱- ارزیابی استراتژیک پیشرفت کشور(چشم‌انداز و سیاست‌های کلی نظام)

۱-۱-تدوین معیارها، شاخص‌ها و روش ارزیابی استراتژیک پیشرفت کشور (برنامه بلند مدت) و سنجش سالانه آن.

۱-۲-مقایسه نتایج و تحلیل دوره‌ای آن و ارایه گزارش به مراجع مربوط.

موضوع استراتژیک۲- نظارت و ارزیابی برنامه‌های ۵ ساله توسعه کشور

۲-۱- تدوین الگو و نظام ارزیابی برنامه‌های ۵ ساله توسعه کشور.

۲-۲- پایش و راهبری ارزیابی اجرای برنامه‌ها.

۲-۳- بررسی نتایج هر دوره ارزیابی و مقایسه همراستایی آن با مسیر تحقق برنامه بلند مدت کشور.

موضوع استراتژیک۳- نظارت و ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی

۳-۱- تدوین نظام مدیریت عملکرد برای دستگاه‌های اجرایی.

۳-۲-راهبری استقرار نظام مدیریت عملکرد دستگاه‌های اجرایی.

۳-۳- نظارت و ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی و تدوین گزارش‌های سالانه از نتایج عملکرد.

۳-۴- نظارت بر اقدامات اصلاحی، تشـویقی و تنبیهی دسـتگاه‌های اجرایی با توجه به نتایج ارزیابی عملکرد و تدوین گزارش.

موضوع استراتژیک٤- نظام‌مند نمودن نظارت مردم و تشکل‌ها بر دولت

۴-۱- ایجاد سـازوکارهای دریافت، بررسی و بازخورد گزارش‌های برگرفته از نظارت مردم و تشکل‌ها بر دولت.

۴-۲- مقایسـه گزارش‌های حاصل از ارزیابی عملکرد دسـتگاه‌های اجرایی با گزارش‌های دریافتی از مردم و تشکل‌ها و تدوین گزارش‌های تحلیلی.

موضوع اسـتراتژیک۵- نظارت و ارزیابی موضوعات محوری نظام اداری نظیر بهره‌وری و کیفیت، شـفافیت، پاسخگویی و مشارکت مردم)

۵-۱- تعیین موضوعات محوری نظام اداری و تدوین نظام ارزیابی هریک از موضوعات محوری.

۵-۲- راهبری و ایجاد زیرساخت‌های استقرار نظام ارزیابی هر یک از موضوعات محوری.

۵-۳- نظارت و ارزیابی هریک از موضوعات محوری و رصد روند آن‌ها و تحلیل هر موضوع.

برنامه عملیاتی

سال ۱۳۹۳ (ملی)

(مصوبه یکصد و شصت و دومین جلسه شورای عالی اداری)

جمهوری اسلامی ایران
رییس جمهور
تصویب نامه شورای عالی اداری

«برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری در سال ۱۳۹۳»

شماره: ۲۰۶/۹۳/۵۶۲

تاریخ: ۱۳۹۳/۱/۲۰

تمامی وزارتخانه‌ها، مؤسسات، شرکت‌ها، نهادهای عمومی غیردولتی و استانداری‌ها

شـورای عالی اداری در یکصدو شـصت و دومین جلسه مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۱۴ در راستای تحقق سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظلّه‌العالی) به پیشـنهاد معاونت توسـعه مدیریت و سـرمایه انسـانی رییس جمهور «برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری در سـال ۱۳۹۳» منبعث از نقشـه راه اصلاح نظام اداری مصوب را به شـرح متن و جدول پیوست (ممهور به مهر دبیرخانه شورای عالی اداری)، تصویب نمود.

ماده ۱- دسـتگاه‌های اجرایی مکلفند؛ نسبت به برنامه‌ریزی و اجرای برنامه عملیاتی مذکور مطابق برنامه زمان‌بندی، اقدام نمایند.

ماده ۲- در سال ۱۳۹۳ ایجاد هر گونه مؤسسه و شرکت دولتی، توسعه تشکیلات داخلی دستگاه‌های اجرایی و صدور احکام بازنشسـتگی پیش از موعد ممنوع می‌باشد. موارد اسـتثناء با رعایت راهبردهای فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری، به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور و تأیید رییس جمهور اتخاذ تصمیم می‌شود.

ماده ۳- معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور مکلف است؛ ضمن نظارت بر اجرای برنامه عملیاتی و اعمال نتایج پیشرفت در نظام ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها، گزارش عملکرد اجرای برنامه را هر چهار ماه یکبار به رییس جمهور و شورای عالی اداری و حسب ضرورت در دولت ارایه نماید.

حسن روحانی

رییس جمهور و رییس شورای عالی اداری

رونوشـت: دفتر مقام معظم رهبری (مدظلّه‌العالی)- دفتر ریاسـت جمهوری- دفتر ریاسـت محترم مجلس شـورای اسـلامی- دفتر ریاست محترم قوه قضاییه- دفتر معاون اول رییس جمهور- دفتر هیأت دولت- دفتر بازرسـی رییس جمهور- دفتر ریاسـت دیوان عدالت اداری- کمیسیون امور اجتماعی مجلس شـورای اسـلامی- اداره کل حقوقی ریاست جمهوری- اداره کل قوانین و مقررات کشوری ریاست جمهوری- روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران- اداره کل قوانین و مقررات کشـوری ریاسـت جمهوری- روزنامه رسـمی جمهوری اسـلامی ایران- دفتر هماهنگی‌های ویژه رییس جمهور- فرهنگستان علوم جمهوری اسلامی ایران- دیوان محاسبات کشور- سازمان بازرسی کل کشور

اقدامات برنامه «مهندسی نقش و ساختار دولت» و برنامه «خدمات عمومی در فضای رقابتی»

۱- تهیه مصوبه تبیین نقش و مأموریت فعالان توسعه کشور شامل: دولت، مدیریت‌های محلی، بخش خصوصی، سمن‌ها و عموم مردم و تعیین نحوه تعامل میان آن‌ها و شیوه‌های واگذاری وظایف دستگاه‌های اجرایی به سایر فعالان؛ توسط معاونت توسعه مدیریت با همکاری دستگاه‌های اجرایی و تصویب آن در شورای عالی اداری تا خرداد ماه.

۲- تهیه برنامه واگذاری تصدی‌ها (در اجرای ماده ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و مصوبه مذکور در بند یک) شامل: تعیین مصادیق وظایف و واحدهای قابل واگذاری، شیوه واگذاری هریک از وظایف و واحدها، زمانبندی، اقدامات ناظر بر ایجاد ظرفیت و توانمندسازی فعالان؛ توسط دستگاه‌های اجرایی و تصویب آن در شورای عالی اداری تا مرداد ماه و اجرای آن به نحوی که حداقل ۱۰ درصد از خدمات و واحدهای عملیاتی تا پایان سال واگذار گردد.

۳- دستگاه‌های اجرایی مکلفند؛ به منظور ارتقای بهره‌وری واحدهای عملیاتی، افزایش رضایت خدمت گیرندگان، کاهش هزینه‌ها و استقرار نظام کنترل نتیجه و در چارچوب ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری و احکام مندرج در قانون بودجه سال ۱۳۹۳ حداقل ۵ درصد از واحدهای خود را به روش هدفمند، قیمت تمام شده و در فضای رقابتی اداره نمایند.

۴- اصلاح قوانین و مقررات برای تسهیل تأمین، تولید و ارایه خدمات دستگاه‌های اجرایی در فضای رقابتی؛ توسط معاونت توسعه مدیریت تا مرداد ماه.

۵- تدوین ضوابط اصلاح ساختار سازمانی وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی با رویکرد چابک‌سازی و منطقی‌سازی و نظم‌بخشی به تشکیلات دستگاه‌های اجرایی؛ توسط معاونت توسعه مدیریت تا خرداد ماه.

۶- ارایه پیشنهاد توسط دستگاه‌ها برای تعیین تعداد پست‌های سازمانی با رعایت راهبردهای فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری؛ تا پایان خرداد ماه و انجام اصلاحات در ساختار سازمانی مطابق با ضوابط مصوب؛ تا دی ماه.

۷- تهیه و اجرای برنامه فرهنگ‌سازی اجتماعی و آموزش مدیران و کارشناسان دستگاه‌های اجرایی با هدف ایجاد زمینه حمایت اجتماعی برای اصلاحات و تغییر نگرش‌ها در راستای تبدیل نقش دولت و دستگاه‌های اجرایی به هدایتگری، تسهیل‌گری، توان‌افزایی، نظارتی و ...؛ توسط معاونت توسعه مدیریت با همکاری صدا و سیما، رسانه‌های مکتوب و مجازی و دستگاه‌های اجرایی تا پایان سال.

۱- در این مصوبه منظور از معاونت توسعه مدیریت، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور است.

اقدامات برنامه «توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری»

۸- تهیه و تصویب نقشه راه دولت الکترونیک در هیأت وزیران حداکثر تا اردیبهشت ماه و تدوین استانداردهای فنی و مدیریتی ارایه خدمات الکترونیکی؛ توسط معاونت توسعه مدیریت و وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات با همکاری دستگاه‌های اجرایی تا مرداد ماه.

۹- تدوین نقشه راه و دستورالعمل‌های اصلاح فرایندها و روش‌های انجام کار؛ توسط معاونت توسعه مدیریت تا خرداد ماه و اصلاح فرایندها با اولویت فرایندهایی که منجر به ارایه خدمات الکترونیکی به مردم می‌شود؛ توسط دستگاه‌های اجرایی تا پایان سال.

اقدامات برنامه «مدیریت سرمایه انسانی»

۱۰- تدوین دستورالعمل ساماندهی نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی؛ توسط معاونت توسعه مدیریت تا خرداد ماه و تنظیم برنامه ساماندهی نیروی انسانی هر دستگاه و تطبیق نیروی انسانی موجود با برنامه تنظیم شده و همچنین تعیین تکلیف حداقل ۱۵ درصد نیروهای مازاد قراردادی تا سقف تعیین شده در تبصره ماده ۳۲ قانون مدیریت خدمات کشوری؛ توسط دستگاه‌های اجرایی تا پایان سال.

۱۱- طراحی و استقرار سامانه یکپارچه آمار و اطلاعات نظام اداری و منابع انسانی؛ توسط معاونت توسعه مدیریت و دستگاه‌های اجرایی تا پایان سال.

۱۲- ساماندهی و نظام بخشی به فرایند جذب به منظور به‌کارگیری متخصصین و نخبگان در فضای رقابتی برای دستگاه‌های اجرایی؛ توسط معاونت توسعه مدیریت تا تیر ماه.

۱۳- اصلاح ضوابط و مقررات گزینش مطابق با بند (۳) سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظلّه‌العالی)؛ توسط معاونت توسعه مدیریت با مشارکت هیأت عالی گزینش تا دی ماه.

۱۴- اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران طبق مصوبه دولت؛ توسط مرکز آموزش مدیریت دولتی با همکاری دستگاه‌های اجرایی.

۱۵- بازطراحی مدل انتخاب و انتصاب مدیران مبتنی بر مدل‌های شایستگی؛ توسط معاونت توسعه مدیریت تا شهریور ماه و اجرای آن توسط دستگاه‌های اجرایی.

۱۶- تنظیم لایحه نظام بازنشستگی با رویکرد استقلال و خودکفایی صندوق‌های بازنشستگی در فضای رقابتی و ارتقای سطح معیشت بازنشستگان؛ توسط معاونت توسعه مدیریت تا شهریور ماه.

۱۷- پیش‌بینی ضوابط و مقررات لازم برای تأمین و نگهداشت کارشناسان متخصص واحدهای ستادی مربوط به دستگاه‌های اجرایی و مدیران حرفه‌ای و رفع تبعیض در نظام پرداخت؛ توسط معاونت توسعه مدیریت تا خرداد ماه.

اقدامات برنامه «فناوری‌های مدیریتی»

۱۸- تهیه لایحه اصلاح و دائمی نمودن قانون مدیریت خدمات کشوری با رویکردهای مذکور در سیاست‌های کلی نظام اداری؛ توسط معاونت توسعه مدیریت تا خرداد ماه.

۱۹- تهیه لایحه جایگزین قانون برنامه و بودجه با رویکرد اصلاح نظام‌های برنامه‌ریزی (بلند مدت، میان مدت و کوتاه مدت)، بودجه‌ریزی (مبتنی بر عملکرد) و نظارت (راهبردی و عملیاتی)؛ توسط معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رییس‌جمهور تا خرداد ماه.

۲۰- تهیه لایحه اصلاح قانون محاسبات عمومی با رویکرد کنترل هدفمند نتیجه و محصول و حسابداری عملکرد؛ توسط وزارت امور اقتصاد و دارایی با مشارکت دیوان محاسبات تا آبان ماه.

۲۱- تهیه لایحه قانون مدیریت شهری با رویکرد

توسعه فعالیت‌های مدیریت‌های شهری، محلی و روستایی (اصلاح قانون شهرداری‌ها مصوب سال ۱۳۳۴) و واگذاری بخشی از وظایف اجرایی دولت به آن‌ها؛ توسط معاونت توسعه مدیریت و وزارت کشور تا دی ماه.

۲۲- تهیه نظام‌های مدیریتی نوین برای اداره بخش‌های آموزش و پرورش، بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و رفاه و تأمین اجتماعی توسط وزارتخانه‌های مربوط با مشارکت و همفکری معاونت توسعه مدیریت و معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رییس‌جمهور؛ وزارتخانه‌های آموزش و پرورش و تعاون، کار و رفاه اجتماعی تا دی ماه و وزارتخانه بهداشت، درمان و آموزش پزشکی تا اسفند ماه.

اقدامات برنامه «توسعه فرهنگ سازمانی»

۲۳- تدوین نقشه راه ارتقای فرهنگ سازمانی؛ توسط معاونت توسعه مدیریت با مشارکت دستگاه‌های اجرایی تا دی ماه و اجرای آن توسط دستگاه‌های اجرایی.

اقدامات برنامه «صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری»

۲۴- تهیه مصوبه به منظور صیانت از حقوق مردم در نظام اداری؛ توسط معاونت توسعه مدیریت، تأیید شورای عالی اداری و تصویب هیأت دولت تا شهریور ماه و اجرای آن؛ توسط دستگاه‌های اجرایی مطابق برنامه‌های مصوب.

۲۵- سنجش و اندازه‌گیری میزان رضایت‌مندی مردم از نحوه ارایه خدمات دستگاه‌های اجرایی و تکریم ارباب‌رجوع و رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی، اطلاع‌رسانی و انتشار نتایج سنجش‌ها برای عموم مردم در چارچوب برنامه عملیاتی تدوین شده؛ توسط معاونت توسعه مدیریت در سال ۱۳۹۳.

۲۶- تدوین دستورالعمل پایش و سنجش سلامت و فساد اداری و برنامه ارتقای سلامت اداری توسط معاونت توسعه مدیریت با مشارکت دستگاه‌های اجرایی و تصویب در شورای عالی اداری تا شهریور ماه و اجرای برنامه‌ها؛ توسط دستگاه‌های اجرایی مطابق با برنامه‌های مصوب.

اقدامات برنامه «نظارت و ارزیابی»

۲۷- طراحی معیارها و شاخص‌های لازم برای نظارت و ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی در اجرای ماده ۸۲ و ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری با اولویت معیارهای سنجش اجرای برنامه اصلاح نظام اداری؛ توسط معاونت توسعه مدیریت تا فروردین ماه و اعلام نتایج آن تا اردیبهشت ماه سال ۱۳۹۴.

جدول توزیع اقدامات اولویت دار تا پایان سال ۱۳۹۳
به تفکیک دستگاه‌های اجرایی

برنامه« مهندسی نقش و ساختار دولت» و برنامه «خدمات عمومی در فضای رقابتی»					
ردیف	اقدام	مرجع (مصوبه)	دستگاه اصلی	دستگاه همکار	زمان ارایه نتیجه
۱	تهیه مصوبه برای تبیین نقش فعالان توسعه کشور، نحوه تعامل میان آن ها و شیوه‌های واگذاری وظایف	۱	معاونت توسعه مدیریت	دستگاه‌های اجرایی	خرداد
۲	تهیه برنامه واگذاری تصدی‌ها	۲	دستگاه‌های اجرایی	–	مرداد
۳	اجرای برنامه واگذاری‌ها برای حداقل ۱۰ درصد از خدمات و واحدهای عملیاتی	۲	دستگاه‌های اجرایی	–	پایان سال
۴	اداره حداقل ۵ درصد از واحدهای دستگاه‌های اجرایی به روش هدفمند، قیمت تمام شده و در فضای رقابتی (در چارچوب ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری و احکام مندرج در قانون بودجه سال ۱۳۹۳)	۳	دستگاه‌های اجرایی	–	پایان سال
۵	اصلاح قوانین و مقررات برای تسهیل تأمین، تولید و ارایه خدمات دستگاه‌های اجرایی در فضای رقابتی	۴	معاونت توسعه مدیریت	–	مرداد
۶	تدوین ضوابط اصلاح ساختار سازمانی وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی	۵	معاونت توسعه مدیریت	–	خرداد
۷	ارایه پیشنهاد برای تعیین تعداد پست‌های سازمانی با رعایت راهبردهای فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	۶	دستگاه‌های اجرایی	–	خرداد
۸	انجام اصلاحات در ساختار سازمانی وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی مطابق با ضوابط مصوب	۶	دستگاه‌های اجرایی	–	دی
۹	تهیه و اجرای برنامه فرهنگ سازی اجتماعی و آموزش در راستای تبدیل نقش دولت و دستگاه‌های اجرایی به هدایتگری، تسهیل‌گری، توان‌افزایی، نظارتی و ...	۷	معاونت توسعه مدیریت	صدا و سیما رسانه‌های مکتوب و مجازی دستگاه‌های اجرایی	پایان سال

برنامه«توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری»

ردیف	اقدام	مرجع (مصوبه)	دستگاه اصلی	دستگاه همکار	زمان ارایه نتیجه
۱۰	تهیه نقشه راه دولت الکترونیک و تصویب آن در هیأت وزیران	۸	– معاونت توسعه مدیریت – وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	–	اردیبهشت
۱۱	تدوین استانداردهای فنی و مدیریتی ارایه خدمات الکترونیکی	۸	– معاونت توسعه مدیریت – وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	دستگاه‌های اجرایی	مرداد
۱۲	تدوین نقشه راه و دستورالعمل‌های اصلاح فرایندها و روش‌های انجام کار	۹	معاونت توسعه مدیریت	–	خرداد
۱۳	اصلاح فرایندها با اولویت فرایندهایی که منجر به ارایه خدمات الکترونیکی به مردم می‌شوند	۹	دستگاه‌های اجرایی	–	پایان سال

مدیریت سرمایه انسانی

ردیف	اقدام	مرجع (مصوبه)	دستگاه اصلی	دستگاه همکار	زمان ارایه نتیجه
۱۴	تدوین دستورالعمل ساماندهی نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی	۱۰	معاونت توسعه مدیریت	–	خرداد
۱۵	تنظیم برنامه ساماندهی نیروی انسانی هر دستگاه، تطبیق نیروی انسانی موجود با برنامه تنظیم شده و تعیین تکلیف حداقل ۱۵ درصد نیروهای مازاد قراردادی تا سقف تعیین شده در تبصره ماده ۳۲ قانون مدیریت خدمات کشوری	۱۰	دستگاه‌های اجرایی	–	پایان سال
۱۶	طراحی و استقرار سامانه یکپارچه آمار و اطلاعات نظام اداری و منابع انسانی	۱۱	معاونت توسعه مدیریت	دستگاه‌های اجرایی	پایان سال
۱۷	ساماندهی و نظام بخشی به فرایند جذب	۱۲	معاونت توسعه مدیریت	–	تیر
۱۸	اصلاح ضوابط و مقررات گزینش مطابق با بند (۳) سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظلّه‌العالی)	۱۳	معاونت توسعه مدیریت	هیأت عالی گزینش	دی
۱۹	اجرای برنامه انتخاب و تربیت مدیران طبق مصوبه دولت	۱۴	مرکز آموزش مدیریت دولتی	دستگاه‌های اجرایی	مطابق برنامه زمانبندی
۲۰	بازطراحی مدل انتخاب و انتصاب مدیران	۱۵	معاونت توسعه مدیریت	–	شهریور

۲۱	تنظیم لایحه نظام بازنشستگی	۱۶	معاونت توسعه مدیریت	–	شهریور
۲۲	تنظیم ضوابط و مقررات لازم برای تأمین و نگهداشت کارشناسان متخصص واحدهای ستادی و رفع تبعیض در نظام پرداخت	۱۷	معاونت توسعه مدیریت	–	خرداد

برنامه «فناوری‌های مدیریتی»

ردیف	اقدام	مرجع (مصوبه)	دستگاه اصلی	دستگاه همکار	زمان ارایه نتیجه
۲۳	تنظیم لایحه اصلاح و دائمی نمودن قانون مدیریت خدمات کشوری	۱۸	معاونت توسعه مدیریت	–	خرداد
۲۴	تنظیم لایحه جایگزین قانون برنامه و بودجه	۱۹	معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور	–	خرداد
۲۵	تنظیم لایحه اصلاح قانون محاسبات عمومی	۲۰	وزارت امور اقتصاد و دارایی	دیوان محاسبات	آبان
۲۶	تنظیم لایحه قانون مدیریت شهری	۲۱	معاونت توسعه مدیریت	وزارت کشور	دی
۲۷	تهیه نظام‌های مدیریتی نوین برای اداره بخش آموزش و پرورش	۲۲	وزارت آموزش و پرورش	– معاونت توسعه مدیریت – معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور	دی
۲۸	تهیه نظام‌های مدیریت نوین برای اداره بخش بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	۲۲	وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی	– معاونت توسعه مدیریت – معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور	اسفند
۲۹	تهیه نظام‌های مدیریت نوین برای اداره بخش رفاه و تأمین اجتماعی	۲۲	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	– معاونت توسعه مدیریت – معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور	دی

برنامه «توسعه فرهنگ سازمانی»

ردیف	اقدام	مرجع (مصوبه)	دستگاه اصلی	دستگاه همکار	زمان ارایه نتیجه
۳۰	تدوین نقشه راه ارتقای فرهنگ سازمانی	۲۳	معاونت توسعه مدیریت	دستگاه‌های اجرایی	دی

برنامه «صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری»

ردیف	اقدام	مرجع (مصوبه)	دستگاه اصلی	دستگاه همکار	زمان ارایه نتیجه
۳۱	تهیه مصوبه صیانت از حقوق مردم	۲۴	معاونت توسعه مدیریت	–	شهریور
۳۲	اجرای برنامه عملیاتی صیانت از حقوق مردم	۲۴	دستگاه‌های اجرایی	–	مطابق برنامه زمانبندی
۳۳	سنجش و اندازه‌گیری میزان رضایت‌مندی مردم از نحوه ارایه خدمات دستگاه‌های اجرایی و تکریم ارباب‌رجوع و رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی، اطلاع‌رسانی و انتشار نتایج سنجش‌ها برای عموم مردم در چارچوب برنامه عملیاتی تدوین شده	۲۵	معاونت توسعه مدیریت	–	پایان سال
۳۴	تدوین دستورالعمل پایش و سنجش سلامت و فساد اداری	۲۶	معاونت توسعه مدیریت	–	شهریور
۳۵	تدوین برنامه ارتقای سلامت اداری	۲۶	معاونت توسعه مدیریت	–	شهریور
۳۶	اجرای دستورالعمل پایش و سنجش سلامت و فساد اداری و برنامه ارتقای سلامت اداری	۲۶	دستگاه‌های اجرایی	–	مطابق برنامه زمانبندی

برنامه «نظارت و ارزیابی»

ردیف	اقدام	مرجع (مصوبه)	دستگاه اصلی	دستگاه همکار	زمان ارایه نتیجه
۳۷	طراحی معیارها و شاخص‌های لازم برای نظارت و ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی	۲۷	معاونت توسعه مدیریت	دستگاه‌های اجرایی	فروردین
۳۸	اعلام نتایج نظارت و ارزیابی اجرای برنامه اصلاحات اداری	۲۷	معاونت توسعه مدیریت	–	اردیبهشت سال ۱۳۹۴

برنامه عملیاتی

سال ۱۳۹۳ (استانی)

جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

شماره: ۲۰۰/۹۳/۱۲۲۷
تاریخ: ۱۳۹۳/۲/۳

بخشنامه به استانداری‌های سراسر کشور

در اجرای تبصره ماده ۲ مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ مورخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری که از سوی ریاست محترم جمهور برای اجرا به کلیه دستگاه‌های اجرایی ابلاغ شده است (موضوع نقشه راه اصلاح نظام اداری مبتنی بر سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری(مدظله‌العالی) «برنامه عملیاتی سال ۱۳۹۳ دستگاه‌های اجرایی استان» ابلاغا می‌شود. در این ارتباط لازم است نکات زیر مورد توجه قرار گیرد:

۱- استانداری‌ها موظفند؛ ضمن ابلاغ برنامه عملیاتی سال ۱۳۹۳ به تمامی دستگاه‌های اجرایی استان و تسهیل تحقق آن در تمام دستگاه‌های اجرایی استان، برنامه مذکور را با توجه به اهمیت و اولویت موضوع در دستگاه‌هایی که در لیست پیوست آمده است به طور ویژه پی‌گیری نمایند.

۲- تمامی دستگاه‌های اجرایی استان بویژه دستگاه‌های لیست پیوست، مکلفند؛ مطابق برنامه عملیاتی ابلاغ شده، اقدامات لازم را طبق زمان‌بندی معمول و گزارش اقدامات خود را به استانداری ارایه نمایند.

۳- در جرای بند (ب) مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ مورخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری، استانداری‌ها موظفند؛ جمع‌بندی گزارش اقدامات دستگاه‌های اجرایی استان را به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور ارایه نمایند تا در ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۳ دستگاه‌های اجرایی استانی مورد عمل قرار گیرد.

عبدالرضا رحمانی فضلی
وزیر کشور

محمود عسکری‌آزاد
جانشین معاونت توسعه مدیریت
و سرمایه انسانی رییس جمهور

۳۰ برنامه برای ۵۰ دستگاه استانی

برنامه عملیاتی سال ۱۳۹۳ دستگاه‌های اجرایی استانی

مستند به

نقشه راه اصلاح نظام اداری مبتنی بر سیاست‌های ابلاغی مقام معظم رهبری(مدظله‌العالی)

(مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ مورخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری، ابلاغی ریاست محترم جمهور)

و

برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری در سال ۱۳۹۳

(مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۲ مورخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری، ابلاغی ریاست محترم جمهور)

برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت

۱. احصاء وظایف، فعالیت‌ها و واحدهای قابل واگذاری

تعیین وظایف، فعالیت‌ها و واحدهای قابل واگذاری از دستگاه‌های اجرایی استان به سایر فعالان (بند ۲ برنامه عملیاتی) مشتمل بر برنامه عملیاتی و شیوه‌های آماده‌سازی برای واگذاری، بر اساس ماده ۲۴ ق. م. خ. ک. و آیین‌نامه‌های اجرایی مربوط از جمله تصویب‌نامه هیأت وزیران به شماره ۲۳۱۳۷۸/ت۴۳۹۰۸ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱.

توضیح: احصای وظایف قابل واگذاری باید با رعایت راهکارهای مطروحه در فصل دوم قانون مذکور و در راستای کاهش میزان تصدی‌های دولت در امور قابل واگذاری صورت پذیرد. همچنین بر اساس تبصره ۳ ماده ۲۴ ق.م.خ.ک. نیز دیوان محاسبات و سازمان بازرسی کل کشور موظفند اجرای فصل مزبور توسط دستگاه‌های اجرایی را کنترل نموده و با مدیران متخلف برخورد قانونی نمایند.

۲. واگذاری خدمات و واحدهای عملیاتی

برنامه‌ریزی و واگذاری حداقل ده درصد از خدمات قابل واگذاری و واحدهای عملیاتی در استان (بند ۲ برنامه عملیاتی) کـه باید هماهنگ با اقدام مربوط به برنامه شـماره یک، ابتدا برنامه‌ریـزی برای واگذاری خدمات و واحدهای عملیاتی با رعایت حداقل‌ها انجام و سپس اقدام واگذاری مطابق با برنامه صورت گیرد.

توضیح: در این رابطه توجه به مواد ۸، ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴، ۱۵ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۴ (شماره ۲۳۱۳۷۸/ت۴۳۹۰۸ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ تصویب‌نامه هیأت وزیران) ضروری است.

۳. ظرفیت سازی بخش غیردولتی

تهیـه برنامه و سـازوکارهای اجرایی بـه منظور فراهم آوردن زمینه مشـارکت بخش غیردولتـی در پذیرش و انجام فعالیت‌های قابل واگذاری از طریق توسعه ظرفیت‌ها، افزایش توانمندی‌ها و رفع موانع و حمایت از فعالان (بند ۲ برنامه عملیاتی).

توضیح: با توجه به ماده ۲۲ ق. م. خ. ک. توسـعه و توانمندسـازی از طرقی مانند آموزش، سـازماندهی، ایجاد تسهیلات و کمک‌های مالی، رفع موانع اداری و خرید خدمات از بخش غیردولتی می‌تواند انجام شـود و هر اسـتان با توجه به شرایط منطقه‌ای خود باید زمینه حضور فعال مشارکت بخش غیردولتی را فراهم آورد. در این رابطه توجه به آیین نامه اجرایی مربوط (تصویب‌نامه شماره ۱۶۳۴۶۴/ت۴۵۰۲۰ک مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۲ کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک) الزامی است.

٤. فرهنگ سازی برای تبدیل نقش دستگاه‌ها از تصدی‌گری به هدایتگری و تسهیل‌گری

اجرای برنامه‌های فرهنگ سازی اجتماعی و آموزش به صورت یکپارچه و هدفمند در راستای تبدیل نقش دستگاه‌های اجرایی به هدایت‌گری، تسهیل‌گری، توان افزایی، نظارتی و انجام خدمات در فضای رقابتی از طریق برگزاری نشست‌ها، دوره‌های آموزشی، فعالیت‌های رسانه‌ای و ... (بند ۷ برنامه عملیاتی). این برنامه باید به موازات و هماهنگ با سه برنامه اول «مهندسی نقش و ساختار دولت» اجرا شود.

۵. اصلاح ساختار دستگاه‌های استانی

پیگیری و نظارت به منظور اجرای دقیق ضوابط مندرج در فصل چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری(موضوع ساختار سـازمانی)، آیین نامه‌ها، مصوبات، دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌های ذیربط در دستگاه‌های اجرایی استانی و ارایه گزارش از عملکرد دستگاه‌ها در مقاطع شش ماهه (بندهای ۵ و ۶ برنامه عملیاتی).

توضیح: بر اسـاس فصل چهارم ق.م.خ.ک. دسـتگاه‌های اجرایی مکلفند سـازماندهی، طراحی و تنظیم تشـکیلات خـود را متناسـب با ویژگی‌های مربـوط و در چارچوب الگوها، ضوابط و شـاخص‌های ابلاغی از طرف معاونت توسـعه مدیریت و سـرمایه انسـانی رئیس جمهور از جمله مواد ۲۹، ۳۰ و ۳۱ قانون مدیریت خدمات کشوری و بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۷۱۲ تاریخ ۱۳۹۲/۸/۴ انجام دهند.

٦. تمرکز زدایی

تفکیک وظایف اسـتانی و شهرسـتانی به منظـور تمرکززدایی و واگذاری حداکثری اختیـارات و وظایف به واحدهای

شهرستانی با توجه به راهبردهای فصل دوم ق.م.خ.ک.، مصوبات شورای عالی اداری و همچنین بخشنامه شماره ۴۴۱۸۵/۶۵۳۶۵ مورخ ۱۳۸۹/۳/۲۳ ریاست جمهوری. نتیجه اجرای این برنامه به منزله اقدام بر اساس سیاست ابلاغی مقام معظم رهبری با محوریت نظام اداری و عنوان انعطاف‌پذیری و عدم تمرکز اداری و سازمانی با رویکرد افزایش اثربخشی، سرعت و کیفیت خدمات کشوری است.

۷. مجتمع های اداری

پیگیری به منظور اجرای بند ط ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، موضوع تشکیلات اداری و ساختمان‌ها در شهرستان‌های کمتر از ۷۰ هزار نفر جمعیت و بخش‌های کمتر از ۳۰ هزار نفر جمعیت که باید با توجه به آیین‌نامه اجرایی شماره ۴۰۵۳/ت۴۴۱۹۵ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ انجام شود.

۸. اصلاحات اساسی ساختاری

ارائه پیشنهاد در زمینه اصلاحات اساسی در ساختار واحدهای استانی و کاهش تعداد پست‌های سازمانی- با اعمال رویکردهای مذکور در فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری- به حوزه مرکزی دستگاه‌ها و معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور (بندهای ۵ و ۶ برنامه عملیاتی). نتیجه اجرای این برنامه، چابک‌سازی، متناسب سازی و منطقی ساختن تشکیلات نظام اداری در جهت تحقق اهداف چشم انداز بوده که یکی از سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری می‌باشد.

برنامه توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری

۹. اطلاع‌رسانی در خصوص فرایند ارائه خدمات به مردم

مستندسازی فرایندهایی که منجر به ارائه خدمات به مردم می‌شوند و اطلاع‌رسانی از طریق سایت دستگاه‌ها و پرتال استانی به مردم (بند ۹ برنامه عملیاتی) در اجرای ماده ۳۶ ق.م.خ.ک.، دستورالعمل اجرایی ماده ۳۶ ق.م.خ.ک. (بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۴۱۱۵۲ تاریخ ۱۳۸۸/۱۲/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور) و مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰.ط تاریخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای‌عالی اداری، موضوع طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری.

۱۰. اصلاح فرایندها

اصلاح فرایندها با اولویت فرایندهایی که منجر به ارائه خدمات الکترونیکی به مردم می‌شوند در چارچوب نقشه راه و دستورالعمل‌های اصلاح فرایندها و روش‌های انجام کار (بند ۹ برنامه عملیاتی).

توضیح: این برنامه باید با توجه به سیاست ابلاغی مقام معظم رهبری با موضوع اثربخشی و کارایی در فرایندها و روش‌های اداری به منظور تسریع و تسهیل در ارائه خدمات کشوری و نیز با رعایت ماده ۳۶ ق.م.خ.ک. اجرا شود. در این رابطه توجه به دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌های مرتبط از جمله دستورالعمل اجرایی ماده ۳۶ ق.م.خ.ک (بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۴۱۱۵۲ تاریخ ۱۳۸۸/۱۲/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور)، مصوبات شماره ۱۴/۲۵۳

تاریخ ۱۳۷۸/۹/۶ شـورای عالی‌اداری، موضوع اصلاح سیسـتم‌ها و روش‌های انجام کار و شـماره ۱۳/۱۸۵۴۰.ط تاریخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای‌عالی اداری موضوع طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری الزامی است.

۱۱. پرتال‌های استانی و محلی

ایجاد، تکمیل و ارتقای پرتال‌های اسـتانی و محلی با محوریت اطلاع‌رسـانی الکترونیکـی (بند ۸ برنامه عملیاتی) به استناد بند ۱ ماده ۳۷ ق. م. خ. ک. و بخشنامه شماره ۱۹۰۳/۱۲۱۹۰۵ مورخ ۱۳۸۳/۷/۸.

توضیح: اجرای این برنامه توسط استانداری و با همکاری و مشارکت دستگاه‌های استانی انجام می‌شود.

۱۲. ارائه خدمات به صورت الکترونیکی

مدیریـت و پیگیـری به منظور ارائه فرم‌های مورد نیـاز مردم برای انجام خدمات در بسـتر الکترونیکی (بند ۸ برنامه عملیاتی) در اجرای بند ۲ ماده ۳۷ ق. م. خ. ک.، اطلاع‌رسانی از طریق سایت دستگاه و ارایه خدمات به صورت الکترونیکی به شـهروندان، ایجاد پایگاه اطلاعات داده‌ها به اسـتناد ماده ۴۰ ق.م.خ.ک. و آئین نامه اجرایی آن (تصویب‌نامه شـماره ۸۱۸۳۹/ت۴۴۲۹۴ تاریخ ۱۳۹۰/۴/۱۹) و بند ب ماده ۴۶ قانون برنامه پنجم توسعه و نیز برقراری ارتباط کامل الکترونیکی با سیسـتم دبیرخانه سایر دستگاه‌های اجرایی با استفاده از پروتکل ECE بر اساس بخشنامه شماره ۱۰۰/۱۸۰۵۹ تاریخ ۱۳۸۶/۲/۱۲ موضوع پروتکل تبادل الکترونیکی مکاتبات اداری و مجموعه استاندارد راهبری و مدیریت اسناد (بخشنامه شماره ۲۰۰/۳۵۷۹۳ تاریخ ۱۳۸۹/۷/۱۷). این برنامه گامی اساسی در اجرای سیاست ابلاغی مقام معظم رهبری با عنوان توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی به شمار می‌آید.

۱۳. توسعه خدمات الکترونیکی از طریق دفاتر پیشخوان و ...

توسـعه تعداد خدمات قابل ارائه در واحدهای خدمات الکترونیکی از جمله دفاتر پیشخوان و ... (بند ۸ برنامه عملیاتی) در اجرای ماده ۳۸ ق.م.خ.ک. که این برنامه باید با هدف افزایش دسترسی مردم به ارائه خدمات متنوع و با کیفیت انجام شـود و آیین‌نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشـخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی (تصمیم‌نامه شـماره ۴۲۴۰۱/۶۱۱۱۶ تاریخ ۱۳۸۹/۳/۱۸ وزیران عضو کارگروه توسـعه حمل و نقل عمومی و مدیریت مصرف سـوخت) نیز مورد توجه قرار گیرد.

۱۴. آموزش فناوری اطلاعات

اجرای برنامه‌های آموزش فناوری اطلاعات برای مدیران و کارکنان در سطح استان و همچنین کارشناسان واحدهای ذیربط در دستگاه‌های اجرایی (بندهای ۸ و ۹ برنامه عملیاتی).

۱۵. فرهنگ سازی و ترغیب مردم به استفاده از خدمات الکترونیکی

فرهنگ‌سـازی، آموزش، توانمندسـازی و ترغیب مردم در استفاده از خدمات الکترونیکی از طریق رسانه‌های ارتباط جمعـی (سـمعی، بصری و مکتوب)، اطلاع رسـانی از طریق پیامـک و بهره‌گیری از پیام‌های محیطـی (بند ۸ برنامه عملیاتی).

برنامه خدمات عمومی در فضای رقابتی

۱۶. قیمت تمام شده خدمات

تعیین و محاسبه متوسط قیمت تمام شده فعالیت‌ها، خدمات و محصولات واحدهای عملیاتی از قبیل واحدهای آموزشی، پژوهشی، بهداشتی، درمانی، خدماتی و تولیدی در فضای رقابتی (بند ۳ برنامه عملیاتی) به استناد موضوع ماده ۱۶ ق.م.خ.ک. و آیین‌نامه اجرایی آن (تصویب‌نامه شماره ۱۶۳۴۶۶/ت۴۴۹۸۹ک تاریخ ۱۳۸۹/۷/۲۲ وزیران عضو کمیسیون اموراجتماعی و دولت الکترونیک) و نیز الگوی تفاهم نامه قیمت تمام شده فعالیت ها و خدمات موضوع تبصره ذیل ماده (۴) آیین نامه اجرایی ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۲۰۰/۸۹/۶۱۳۴۹ تاریخ ۱۳۸۹/۱۲/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور).

۱۷. استانداردسازی خدمات

تعیین استانداردها و شاخص‌های کیفی و کمی خدمات و تدوین سازوکارهای نظارت بر آن‌ها در فضای رقابتی (موضوع بند ب ماده ۱۶ ق. م. خ. ک. و بند ۳ برنامه عملیاتی).

توضیح: استانداردهای خدمات یکی از عوامل موثر بر چگونگی تعامل میان فعالان توسعه از جمله مردم، بخش دولتی، بخش خصوصی، بخش عمومی (مدیریت‌های محلی) و سازمان‌های مردم نهاد، در راستای ارتقای کیفیت و کمیت خدمات به افراد جامعه بوده که تنها در شرایط رقابتی زمینه توسعه کشور را فراهم می‌آورد. علاوه بر آن با تدوین و اجرای استانداردهای خدمات، از یک سو وظایف و تعهدات دستگاه‌های اجرایی با مردم و خدمت گیرندگانشان مشخص می‌شود و از سوی دیگر مردم می‌توانند از حقوق و وظایفشان در این رابطه مطلع شوند. با تدوین و اطلاع‌رسانی استانداردهای خدمات، مردم می‌توانند عملکرد واحدهای خدمت دهنده را براساس آن استانداردها، سنجش و ارزیابی کنند. بدیهی است این نوع سنجش و ارزیابی از صحت بیشتری برخوردار بوده و صرفاً بر اساس تصور و برداشت‌های آرمانی و غیر واقعی صورت نمی‌پذیرد. بدیهی است، استانداردسازی خدمات، زمینه افزایش سلامت و کاهش فساد اداری را فراهم می‌آورند. توجه به استانداردها به منزله رعایت حداقل‌ها در فضایی شفاف بوده و فعالیت در شرایط رقابتی، امکان توسعه خدمات و در نتیجه افزایش رضایت مردم را به دنبال خواهد داشت.

۱۸. اداره واحدها در فضای رقابتی

اداره حداقل ۵ درصد واحدهای دستگاه‌های اجرایی در چارچوب ماده ۱۶ ق.م.خ.ک. در فضای رقابتی (بند ۳ برنامه عملیاتی). در این راستا باید به آیین‌نامه اجرایی ماده مزبور (تصویب‌نامه شماره ۱۶۳۴۶۶/ت۴۴۹۸۹ک تاریخ ۱۳۸۹/۷/۲۲ وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک) و الگوی تفاهم‌نامه قیمت تمام شده فعالیت‌ها و خدمات، موضوع تبصره ذیل ماده (۴) آیین نامه اجرایی ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۲۰۰/۸۹/۶۱۳۴۹ تاریخ ۱۳۸۹/۱۲/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور) توجه شود.

۱۹. بودجه‌ریزی عملیاتی

تغییر رویکرد موافقتنامه‌های بودجه‌ای از روش سنتی و کنترل فرایند به نظام مبتنی بر عملکرد و نتیجه و قیمت تمام شده (بندهای ۳ و ۴ برنامه عملیاتی). با بهره‌گیری از بودجه‌ریزی عملیاتی و توجه به ارتباط بودجه با نتیجه و ارتباط

شـاخص عملکرد با ارزیابی، میان شـاخص‌های عملکرد و تخصیص منابع، پیوندی هدفمند ایجاد می‌شود. بر این اساس حجم عملیات و هزینه‌های اجرایی دسـتگاه‌های اسـتانی علاوه بر تفکیک اعتبارات به وظایف، برنامه‌ها و فعالیت‌ها بر اسـاس روش‌های مرتبط از جمله حسابداری قیمت تمام شده و یا کارسنجی محاسبه و اندازه گیری می‌شوند. بنابراین با توجه به سه عنصر اصلی نظام بودجه‌ریزی عملیاتی یعنی برنامه‌ریزی، محاسبه قیمت تمام شده و ارزیابی عملکرد، ارقام پیش بینی شده در بودجه عملیاتی باید به تحلیل تفصیلی برنامه‌ها، عملیات و نیز قیمت تمام شده آن‌ها مستند گردد.

برنامه مدیریت سرمایه انسانی

۲۰. برنامه‌ریزی نیروی انسانی

تنظیم برنامه سـاماندهی نیروی انسـانی اسـتان (بند ۱۰ برنامه عملیاتی). در این برنامه باید به صورت مشـخص نیاز دستگاه و استان در رابطه با تعداد کارمندان، تخصص‌ها و مهارت‌ها و مشاغل مرتبط برای زمان مورد انتظار تعیین گردد. بدیهی است این برنامه‌ریزی متناسب با مأموریت‌ها و اهداف سازمان و برای دوره‌های زمانی مشخص انجام می‌پذیرد. در تنظیم برنامه ساماندهی نیروی انسانی، از یک سو شناخت نیازمندی‌های سازمان با محوریت نیروی انسانی در چارچوب وظایف و اهداف ضروری بوده و از سـوی دیگر، منابع موجود و نیز چگونگی اسـتفاده از آن منابع اهمیت دارد. نتیجه این برنامه‌ریزی، پیش‌بینی نیروی انسانی مورد نیاز و ایجاد تعادل در عرضه و تقاضای نیروی کار مطابق با وظایف و اهداف دستگاه و استان است.

توضیح: در این رابطه توجه به بخشـنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۵۹۸ تاریخ ۱۳۹۲/۸/۱ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور الزامی است.

۲۱. ساماندهی نیروهای قراردادی

تعیین تکلیف حداقل ۱۵درصد نیروهای قراردادی مازاد تا سقف تعیین شده در تبصره ماده ۳۲ ق.م.خ.ک. (بند۱۰برنامه عملیاتی) و با توجه به بخشـنامه شـماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۵۹۸ تاریخ ۱۳۹۲/۸/۱ معاونت توسـعه مدیریت و سـرمایه انسانی رییس جمهور.

۲۲. توسعه سامانه کارمندایران

ایجاد سـامانه یکپارچه آمار و اطلاعات نظام اداری و منابع انسـانی در سطح استان (بند ۱۱ برنامه عملیاتی) در اجرای بخشـنامه سامانه اطلاعات نظام اداری به شـماره ۲۰۰/۶۰۰۰۲ تاریخ ۱۳۸۹/۱۱/۲۳، بخشنامه معاون اول رییس‌جمهور به شـماره ۱۵۴/۸۴۴۹۲ تاریخ ۱۳۹۰/۴/۲۲، بخشـنامه معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رییس‌جمهور به شـماره ۳۰/۵۶۸۵۹ تاریخ ۱۳۹۰/۶/۲۲، بخشنامه‌های شماره ۲۰۰/۹۰/۱۵۶۴۵ تاریخ ۱۳۹۰/۷/۹، شماره ۲۰۰/۹۰/۱۶۸۰۵ تاریخ ۱۳۹۰/۷/۱۷ و شماره ۲۰۰/۱۲۵۱۵ تاریخ ۱۳۹۰/۵/۳۰معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور.

۲۳. انتخاب، انتصاب و تربیت مدیران و آموزش کارکنان

اجـرای برنامه‌های انتخاب، انتصاب و تربیت مدیران و نیز آموزش کارکنان در چارچوب نظام انتخاب و تربیت مدیران

و نظام آموزش کارکنان دولت در سطح استان (بندهای ۱۴ و ۱۷ برنامه عملیاتی) بر اساس فصول هشتم و نهم قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین‌نامه اجرایی فصل نهم (تصمیم‌نامه شماره ۲۵۷۹/ت۴۳۹۱۶ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۰ هیأت وزیران)، بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴ تاریخ ۱۳۸۹۰/۱/۳۰ موضوع نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی، بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۸۸۱۹ تاریخ ۱۳۹۲/۱۱/۱۴ شامل (اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه‌های اجرایی، پیوست شماره یک، پیوست شماره دو و پیوست شماره سه) و نیز مصوبه شماره ۲۰۶/۶۶۴۳ تاریخ ۱۳۹۰/۳/۲۳شورای عالی اداری.

۲۴. رعایت فرایندهای جذب نیروی انسانی

نظارت بر اجرای دقیق بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۵۹۸ مورخ ۱۳۹۲/۸/۱ در مورد جذب نیروی انسانی و ساماندهی کارکنان شرکت‌های خصوصی طرف قرارداد (بندهای ۱۰ و ۱۲ برنامه عملیاتی). بر اساس بخشنامه مزبور دستگاه‌های اجرایی موظفند از تاریخ ابلاغ بخشنامه، قبل از انجام هرگونه اقدام در هریک از مراحل استخدامی نظیر انتشار آگهی استخدامی، برگزاری آزمون از محل آگهی‌های استخدامی انتشار یافته، اعلام نتایج آزمون‌های استخدامی برگزار شده، معرفی افراد پذیرفته شده از محل آزمون‌های استخدامی برگزار شده برای طی مراحل گزینش، مدارک و مستندات زیر را به همراه تکمیل کاربرگ‌های شماره یک و دو پیوست بخشنامه مورد اشاره به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور ارسال نمایند تا پس از بررسی، در مورد آن‌ها اتخاذ تصمیم شود.

الف- تأییدیه پادار بودن اعتبار در بودجه سالانه برای استخدام‌های مورد نظر با تأیید معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور

ب- برگ تعیین مشخصات شغل که به تأیید کمیته اجرایی طرح طبقه‌بندی مشاغل دستگاه رسیده است.

ج- آگهی استخدامی منتشر شده در روزنامه‌های کثیرالانتشار.

د- فهرست پذیرفته شدگان یک و نیم برابر ظرفیت برای آزمون‌هایی که نتایج آنها اعلام شده است.

۲۵. رعایت حقوق و تکالیف کارمندان و دستگاه‌های اجرایی

نظارت بر تکالیف و احکام مندرج در فصول دهم و دوازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری مربوط به حقوق و تکالیف کارکنان و دستگاه‌های اجرایی (بندهای ۱۶ و ۱۷ برنامه عملیاتی).

برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری

۲۶. تکریم ارباب رجوع

اجرای برنامه صیانت از حقوق مردم و تکریم ارباب رجوع (بند ۲۴ برنامه عملیاتی) بر اساس مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰.ط تاریخ ۱۳۸۱/۱۰/۲ شورای عالی اداری، تصویب‌نامه شماره ۲۱۶۱۹/ت۲۶۳۹۴هـ تاریخ ۱۳۸۱/۶/۱۰ هیات وزیران، اجرای مواد ۲۵، ۲۶ و ۲۷ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین‌نامه اجرایی تبصره یک ماده ۲۵ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب‌نامه شماره۲۳۱۴۳۰/ت۴۳۹۱۴ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ هیأت وزیران) و مصوبه شماره ۱۹۰۱/۲۲۱۳۲۰ تاریخ ۱۳۸۲/۱۱/۲۶ شورای عالی اداری موضوع دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان.

۲۷. ارتقای سلامت اداری

اجرای برنامه ارتقای سلامت اداری (بند ۲۶ برنامه عملیاتی) موضوع بند ۲۴ سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری، قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد و بخشنامه معاون اول رییس جمهور در ارتباط با مواد ۲۷ و ۳۲ قانون به شماره ۲۵۰۸۹۳ تاریخ ۱۳۹۰/۱۲/۲۱، مصوبه شماره ۳۷۹۹۵/ت ۲۸۶۱۷هـ تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیئت وزیران، موضوع برنامه ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد ، مصوبه شماره ۷۳۳۷۷/ت ۳۰۳۷۴ه تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیئت وزیران، موضوع آیین‌نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه، فصل دوازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب‌نامه شماره ۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۳ تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیات وزیران).

۲۸. پایش سلامت و فساد اداری

اجرای دستورالعمل پایش و سنجش سلامت و فساد اداری (بند ۲۶ برنامه عملیاتی)؛ قسمت (ز) بند ۳ مصوبه شماره ۳۷۹۹۵/ت ۲۸۶۱۷هـ تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیئت وزیران، موضوع برنامه ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد.

۲۹. سنجش میزان رضایتمندی مردم

اجرای طرح سنجش میزان رضایتمندی مردم از نحوه ارایه خدمات دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۹ مصوبه طرح تکریم مردم و ارباب رجوع (بند ۲۵ برنامه عملیاتی)، تصویب‌نامه‌های شماره ۲۱۶۱۹/ت۲۶۳۹۴هـ تاریخ ۱۳۸۱/۶/۱۰ و شماره ۳۴۵۸۸/ت۳۱۴۳۴هـ تاریخ ۱۳۸۳/۷/۲۷ هیأت وزیران و بخشنامه طرح نظرسنجی از مردم به شماره ۲۱۰/۹۲/۱۶۹۹۵ تاریخ ۱۳۹۲/۱۰/۷.

برنامه نظارت و ارزیابی

۳۰. مدیریت عملکرد

استقرار نظام مدیریت عملکرد (کارکنان، مدیران و دستگاه‌ها)، ارزیابی و رتبه بندی دستگاه‌های استانی و برگزاری جشنواره‌های مربوط (بند ۲۷ برنامه عملیاتی) در راستای مواد ۸۱ و ۸۲ فصل یازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی آن (تصمیم‌نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ هیأت وزیران)، دستورالعمل اجرایی استقرار نظام مدیریت عملکرد موضوع بند«هـ» ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ تاریخ ۱۳۸۹/۵/۲۸) و دستورالعمل اجرایی ارزیابی عملکرد مدیران و کارمندان (بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۱۹۴۲ تاریخ ۱۳۹۰/۵/۲۲). در این رابطه دستگاه‌های اجرایی مکلف گردیده اند تا با استقرار نظام مدیریت عملکرد در چارچوب ابلاغی و مشتمل بر ارزیابی عملکرد سازمان، مدیریت و کارمندان، برنامه‌های سنجش و ارزیابی عملکرد و میزان بهره‌وری را در واحدهای خود به اجرا گذارند و ضمن تهیه گزارش‌های نوبه‌ای و منظم، نتایج حاصل را به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور گزارش دهند.

۵۰ دستگاه اولویت‌دار- برنامه ۳۰-۵۰

۱. استانداری
۲. اداره کل آموزش و پرورش
۳. اداره کل جهاد کشاورزی
۴. اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی
۵. اداره کل راه و شهرسازی
۶. اداره کل ورزش و جوانان
۷. اداره کل صنعت، معدن و تجارت
۸. اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی
۹. اداره کل امور اقتصادی و دارایی
۱۰. اداره کل دادگستری استان
۱۱. اداره کل صدا و سیمای استان
۱۲. اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
۱۳. بنیاد شهید و امور ایثارگران
۱۴. دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی
۱۵. دانشگاه‌های غیر پزشکی
۱۶. اداره کل امور مالیاتی
۱۷. نیروی انتظامی
۱۸. اداره کل ثبت اسناد و املاک
۱۹. اداره کل گمرک و واحدهای تابعه
۲۰. اداره کل ثبت احوال
۲۱. اداره کل بهزیستی
۲۲. اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای
۲۳. اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده‌ای
۲۴. اداره کل دامپزشکی
۲۵. اداره کل زندان‌ها و اقدامات تأمینی و تربیتی
۲۶. شرکت توزیع نیروی برق
۲۷. شرکت آب و فاضلاب شهری
۲۸. شرکت آب و فاضلاب روستایی
۲۹. اداره کل تأمین اجتماعی و مدیریت درمان تأمین اجتماعی
۳۰. اداره کل/ مدیریت فرودگاه‌های استان
۳۱. شرکت گاز
۳۲. اداره کل بیمه سلامت
۳۳. اداره کل پست
۳۴. اداره کل منابع طبیعی
۳۵. اداره کل استاندارد
۳۶. اداره کل بنادر و دریانوردی (در استان‌های مرتبط)
۳۷. کمیته امداد امام خمینی
۳۸. اداره کل تعزیرات حکومتی
۳۹. اداره کل پزشکی قانونی
۴۰. اداره کل اوقاف و امور خیریه
۴۱. شهرداری مرکز استان
۴۲. اداره کل تعاون روستایی
۴۳. اداره کل انتقال خون
۴۴. اداره کل راه آهن (در استان‌ها و مناطق)
۴۵. اداره کل تبلیغات اسلامی
۴۶. اداره کل حفاظت محیط زیست
۴۷. مدیریت حج و زیارت
۴۸. نمایندگی سازمان بازنشستگی در استان
۴۹. بنیاد مسکن انقلاب اسلامی
۵۰. مدیریت کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان

فرصت‌ها و چالش‌های
نظام اداری

اهم فرصت‌ها و چالش‌های نظام اداری

اهم فرصت ها و نقاط قوت

- بیانات روشـنگر حضرت امام (ره) و مقام معظم رهبری در زمینه‌های مختلف مورد بحث نظام اداری نظیر نقش دولت و مردم و ...
- ابلاغ سیاست‌های شفاف در موضوعات نظام اداری از سوی مقام معظم رهبری
- قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل ۴۴ قانون اساسی
- قانون مدیریت خدمات کشوری
- تجربه اجرای برنامه تحول در نظام اداری
- دسترسی به اطلاعات و تجربیات جهانی
- رشد نسبتا مناسب در زمینه‌های فناوری اطلاعات
- حضور دولتمردان مطلع و باتجربه در دولت یازدهم و دیدگاه‌های شخص رئیس جمهور

اهم چالش‌ها

مهندسی نقش و ساختار دولت

- ابهام در نقش هر یک از فعالان توسعه[1] و عدم وجود تقسیم کار ملی بین دولت و سایر فعالان توسعه کشور.
- عدم اعتقاد راسخ دولتمردان به توان و نقش سایر فعالان توسعه و احساس رقابت برخی از مسئولین با آنان به جای حمایت و ظرفیت سازی آن‌ها.
- استقرار عناصر سه گانه مدیریت شامل: برنامه ریزی، اجرا و نظارت در یک دستگاه که این امر موجب انفعال و از بین رفتن فضای رقابت برای انجام امور و نیز نظارت و ارزیابی غیر واقعی شده است.
- گسترش غیر متعارف حجم دولت که موجب ناکارامدی دستگاه‌های اجرایی شده است.
- تمرکز بیش از حد امور در ستاد دستگاه‌ها و عدم تفویض اختیار کافی به واحدهای استانی.
- غیرعلمی و ضابطه‌مند نبودن نحوه سازماندهی و طراحی تشکیلات داخلی دستگاه‌های اجرایی.

۱- فعالان توسعه در این متن عبارتند از دولت، بخش خصوصی، سازمان‌های مردم نهاد، مدیریت‌های محلی و مردم.

توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری

- فقدان نقشه راه و برنامه منسجم و مصوب برای تحقق دولت الکترونیک.
- فقدان مدیریت یکپارچه برای استقرار دولت الکترونیک.
- عدم استفاده از استانداردهای واحد برای تبادل داده و اطلاعات بین دستگاه‌ها و مردم.
- طولانی و غیرمستند بودن فرایندهای انجام خدمات در دستگاه‌های اجرایی.
- آشنایی ناکافی مدیران، کارکنان و مردم با مباحث فناوری اطلاعات و ارتباطات.
- ضعف در زیرساخت‌های نرم افزاری و سخت افزاری.

خدمات عمومی در فضای رقابتی

- کیفیت پایین خدمات در بخش دولتی و قیمت تمام شده بالاتر از خدمات مشابه در بخش خصوصی به دلیل عدم وجود رقابت در بین واحدهای دولتی با واحدهای غیردولتی مشابه.
- انحصار بخش وسیعی از خدمات دولتی به دلیل تعرفه رایگان و یا ارزانتر از بخش خصوصی بواسطه پرداخت بودجه دولتی به روش تأمین هزینه فرایند تولید خدمت.
- عدم حاکمیت نظام کنترل محصول و نتیجه و عدم اختصاص بودجه بر اساس شاخص‌های عملکردی(کیفیت، کمیت، قیمت و زمان).
- بی تأثیر بودن انتظارات و ارزیابی‌های خدمت گیرندگان در سرنوشت واحد خدمت دهنده و کارکنان آن واحدها.
- عدم اعمال سیاست خرید خدمت دولت از بخش خصوصی و ... در فضای رقابتی به جای تولید خدمت توسط دولت.
- وجود قوانین چسبنده و غیررقابتی در ساختارهای واحدهای خدماتی نظیر استخدام‌های مادام العمر، پرداخت‌های غیر مرتبط با عملکرد و همچنین حمایت‌های سیاسی- اجتماعی از خدمت دهندگان به جای خدمت گیرندگان.
- عدم وجود قوانین و مقررات لازم برای حمایت از سایر فعالین غیردولتی برای حضور مؤثر در فضای رقابتی.

مدیریت سرمایه انسانی

- نامناسب بودن ترکیب نیروی انسانی از جهت تخصص و مهارت متناظر با نیازهای دولت.
- استخدام حدود نیم میلیون از کارکنان شرکت‌های بخش خصوصی بدون رعایت شرایط احراز مشاغل، شایستگی و مغایر با سیاست‌های ابلاغی در طول ۸ سال اخیر.
- آسیب‌های ناشی از برنامه های استخدامی طرح مهرآفرین (حدود سیصد هزار نفر از افراد شرکت کننده)
- ضعف در سیستم جامع و یکپارچه آمار کارکنان دولت و وجود آمارهای پراکنده، متفاوت و بعضاً متناقض.
- نامناسب بودن روش ها و جهت گیری‌ها و ضوابط گزینشی.
- پایین بودن میزان بهره‌وری کارکنان دولت به دلایلی نظیر:

* اعمال سیاست استخدام و بکارگیری در بخش دولتی برای رفع مشکل اشتغال در کشور و اعمال فشار سیاسی در این زمینه.

* تورم نیروی انسانی غیر متخصص در اغلب واحدهای سازمانی بدون تناسب با ساختار سازمانی (بویژه در استخدام‌های قراردادی).

* نظام پرداخت غیرمتناسب برای جذب و نگهداری متخصصین در واحدهای ستادی دستگاه های اجرایی (قوه عاقله دولت)

* انگیزش ناکافی برای ارتقای کیفیت و کمیت خدمات کارکنان به دلیل سیاست های غیراصولی نظیر استخدام‌های مادام العمر، پرداخت‌های غیر مرتبط با عملکرد و کارایی، پشتیبانی سیاستی و بذل نگاه های حمایتی از افراد ناکارامد.

- ☑ اثربخشی نسبتا پایین دوره های آموزشی کارکنان دولت در افزایش کارایی و کارآمدی آنها و توجه صرف به توسعه آموزش‌ها به منظور بهره‌مندی از امتیازات استخدامی.
- ☑ اختیارات فراقانونی برای برخی از دستگاه‌های اجرایی که موجب ناهماهنگی‌های جدی در نظام پرداخت و بی انگیزشی بخش عظیمی از کارکنان شده است (ماده ۲۰ قانون برنامه).
- ☑ عدم وجود ضوابط قانونی و برنامه‌های عملیاتی متقن برای تربیت، گزینش، نصب، ارتقا و عزل مدیران که در مواردی موجب کاهش اعتبار مسئولیت‌ها و افت کیفیت نظام مدیریتی شده است.
- ☑ عدم تعادل در میزان حقوق بازنشستگان (تفاوت بیست برابری حداکثر و حداقل پرداخت به جای هفت برابر قانونی)
- ☑ مقررات قانونی غیر اصولی در استفاده از بازنشستگی‌های زودرس که موجب تهی شدن دستگاه‌ها از کارکنان متخصص و فهیم گردیده و زمینه ورشکستگی سازمان‌های بازنشستگی را فراهم نموده است.

فناوری‌های مدیریتی

- ☑ فقدان کل نگری، یکپارچگی و هماهنگی در عناصر مؤثر بر اداره کلان کشور.
- ☑ استفاده محدود از الگوهای مناسب و منطبق بر مبانی نظری و تجربیات بین المللی و بومی برای مدیریت بخش‌های مختلف کشور.
- ☑ تعدد و تداخل برخی از مراجع تصمیم گیری.
- ☑ ضعف در نظام‌های برنامه‌ریزی بلند مدت، میان مدت و کوتاه مدت و یکپارچگی آن‌ها.
- ☑ ناسازگاری برخی از اصول و احکام قوانین مادر نظیر قانون محاسبات عمومی، قانون برنامه و بودجه، قانون شهرداری‌ها با رویکردهای نظری نوین و اسناد فرادست
- ☑ استفاده از فناوری‌های سنتی و قدیمی در برخی از امور نظیر نظام‌های بودجه ریزی، فنی – اجرایی، استخدامی، نحوه انجام وظایف و خدمات، بدون بهره گیری از فناوری‌های نوین و دانش روز.
- ☑ عدم بهره‌گیری از نظام‌های پشتیبان مدیریت نظیر مشارکت، تصمیم گیری، بیرون سپاری، کنترل پروژه، مدیریت دانش.

- کم توجهی به تدوین و اجرای استانداردها در موضوعات مختلف نظیر خدمات اداری، منابع انسانی، ساختمان و تجهیزات.

توسعه فرهنگ سازمانی

- نامناسب بودن فرهنگ سازمانی همچون وجدان کاری، انضباط اداری، خود کنترلی، مشتری مداری، تکریم ارباب رجوع و ...
- کم توجهی نسبت به مقوله مدیریت فرهنگ سازمانی در بین مسئولین و بروز برخی از رفتارها (نظیر قانون گریزی) از جانب آنها که اثرات مخربی بر فرهنگ سازمانی دارد.
- عدم تطبیق قوانین و مقررات اداری و استخدامی برای ارتقای فرهنگ سازمانی.

صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری

*** صیانت از حقوق مردم**

- کمی آگاهی مردم از حقوق متقابل خود و دولت در نظام اداری.
- ناکافی بودن برنامه صیانت از حقوق مردم و تکریم آنان.
- عدم بهره گیری از نتایج نظر سنجی مردم در ابقاء، انحلال، ارتقاء و ... واحدهای اداری و رفتار استخدامی کارکنان.
- ناکافی بودن قوانین محکم برای جبران خسارت‌های مادی و معنوی به مردم از محل عملکرد دستگاه‌های اجرایی و کارکنان.

*** سلامت اداری**

- عدم عزم و اهتمام لازم برای اجرای قوانین و تکالیف مبارزه با فساد و ارتقای سلامت اداری.
- عدم وجود شاخص سنجش سلامت و فساد اداری و در نتیجه عدم اندازه گیری صحیح آن.
- فقدان برنامه عملیاتی دستگاهی برای ارتقای سلامت و پیشگری از فساد اداری.
- نارسایی قوانین و مقررات موجود در زمینه پیشگیری و برخورد با فساد اداری.

نظارت و ارزیابی

- ناکارامدی نظام نظارت استراتژیک (کنترل تحقق چشم انداز و سیاست‌های کلی نظام) و عدم تعیین جایگاه کشور در سطوح منطقه ای و بین المللی.
- ناکارآمدی نظام‌های نظارتی در برنامه‌های میان مدت و کوتاه مدت و موضوعات مهم نظام اداری نظیر بهره‌وری و کیفیت، شفافیت، سلامت، پاسخگوئی و مشارکت مردم.
- نظام مند نبود سازوکارهای نظارت مردم و تشکل‌ها بر دولت.
- حاکمیت تفکر کنترل فرایندها به جای کنترل محصول و نتایج در قوانین نظارتی کشور.
- عدم تقسیم کار صحیح بین سازمان‌ها و مراجع نظارتی.
- کم توجهی به اعمال نتایج نظارت و ارزیابی در نظام‌های مدیریتی.

شاخص‌های ارزیابی عملکرد (ملی)

جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری
معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور
جانشین

بخشنامه شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال‌های ۱۳۹۲ و ۱۳۹۳ سطح ملی

شماره: ۲۰۰/۹۲/۲۱۰۸۱
تاریخ: ۱۳۹۲/۱۲/۲۶

در اجرای بند (الف) ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (موضوع مصوبه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ هیأت محترم وزیران) و به منظور سنجش میزان موفقیت دستگاه‌ها در راستای تحقق اهداف و وظایف محول شده و نیز تکالیف تعیین‌شده در قانون مدیریت خدمات کشوری، مصوبات هیأت محترم وزیران، شورای عالی اداری و برنامه اصلاحات نظام اداری مبتنی بر سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری مدظله‌العالی (موضوع مصوبه یکصد و شصت و دومین جلسه تاریخ ۱۳۹۲/۱۲/۱۴ شورای عالی اداری)، شاخص‌های عمومی و مستندات هریک از شاخص‌ها برای ارزیابی عملکرد سال‌های ۱۳۹۲ و ۱۳۹۳ به همراه دستورالعمل امتیازدهی، در وب‌سایت معاونت توسعه‌مدیریت و سرمایه‌انسانی رییس‌جمهور به نشانی: www.mdhc.ir قرار گرفته‌است. با توجه به اهمیت موضوع و محدودیت زمانی در مورد ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۲، شایسته است به نحوی برنامه‌ریزی شود تا با در نظر گرفتن فرایند و نکات زیر، امکان انتقال گزارش جامع خودارزیابی مربوط به سال ۱۳۹۲ به صورت فایل خروجی کدگذاری شده تا تاریخ ۱۳۹۳/۲/۳۱ به سامانه جامع نظام مدیریت عملکرد دولت مستقر در این معاونت فراهم گردد. برای سال ۱۳۹۳ نیز لازم است، گزارش عملکرد دستگاه‌های اجرایی در فواصل زمانی ۴ ماهه تهیه و وارد سامانه مذکور شود تا امکان انعکاس نتایج ارزیابی به مراجع ذی‌ربط فراهم شود.

۱- با توجه به نصب و استقرار سامانه جامع نظام مدیریت عملکرد در وزارتخانه‌ها، معاونت‌ها و سازمان‌های وابسته به رییس‌جمهور، لازم است ابتدا ستاد دستگاه اطلاعات مربوط به گزارش عملکرد خود، سازمان‌ها، موسسات و شرکت‌های وابسته و همچنین واحدهای استانی مرتبط با آن‌ها را از طریق سامانه مذکور دریافت نموده و پس از بررسی، ارزیابی و تأیید نهایی، اطلاعات مربوط به گزارش عملکرد در سطح ملی (ستاد دستگاه و دستگاه‌های وابسته) را به سامانه مستقر در این معاونت انتقال دهد.

۲- گزارش خودارزیابی عملکرد در حوزه شاخص‌های عمومی شامل؛ فرم‌های تکمیل شده خودارزیابی (ستون‌های «هدف» و «عملکرد»، جداول «نتایج عملکرد» و «تحلیل عملکرد» مشتمل بر نقاط قوت، ضعف و اقدام‌های لازم برای بهبود) و در حوزه شاخص‌های اختصاصی شامل؛ فرم‌های تکمیل شده (الف) و (ب) به همراه مستندات لازم در هر دو حوزه است.

۳- در خصـوص شـاخص‌های اختصاصی، ضمن توجه به مفاد بند (ب) مـاده ۳ آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری مبنی بر پیشنهاد شاخص‌ها از سوی دستگاه و بررسی و تأیید آنها توسط این معاونت و معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رییس‌جمهور، لازم اسـت ترتیبی اتخاذ شـود تا شـاخص‌های پیشنهادی سال ۱۳۹۳ به همراه اهداف برنامه‌ای با ارایه مستندات مربوط به منبع استخراج شاخص‌ها در قالب ماده ۱ دستورالعمل اجرایی استقرار نظام مدیریت عملکرد (موضوع بخشـنامه شـماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ تاریخ ۱۳۸۹/۵/۲۸ معاونت) و بسته‌های اجرایی دستگاه (موضوع ماده ۲۱۷ قانون برنامه پنجم توسـعه) و در قالب فرم (الف) تهیه و حداکثر تا پایان اردیبهشـت ماه سـال ۱۳۹۳ به این معاونت ارسال گردد.

۴- به اسـتناد بند (ج) ماده ۳ دسـتورالعمل اجرایی اسـتقرار نظام مدیریت عملکرد و همچنین تبصره ۱ بند ۴ ماده ۱ دستورالعمل اجرایی ارزیابی عملکرد کارمندان (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۱۹۴۲ تاریخ ۱۳۹۰/۵/۲۲ معاونت)، مبنی بر انجام ارزیابی عملکرد مدیران واحدهای استانی بر اساس شاخص‌های ارزیابی عملکرد سطح استان-که طی بخشنامه جداگانه‌ای ابلاغ خواهد شد- لازم است ستاد دستگاه، در قالب برنامه عملیاتی سالیانه استان‌ها، ضمن تدوین شاخص‌های اختصاصی مربوط و انجام ارزیابی عملکرد واحدهای استانی بر اساس گزارش خودارزیابی (در ابعاد عمومی و اختصاصی) ارایه شده توسط آنها، در خصوص مشارکت فعال و مؤثر واحدهای استانی در نظام ارزیابی عملکرد استان اقدام جدی به عمل آورد. گزارش مذکور پس از تایید ستاد دستگاه، توسط استانداری‌ها مبنای ارزیابی نهایی قرار می‌گیرد.

محمود عسکری آزاد



شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال‌های ۱۳۹۲ و ۱۳۹۳ دستگاه‌های اجرایی (سطح ملی)

ردیف	عنوان	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز	...
۱	برنامه نقش و ساختار دولت(۲۴۰ امتیاز)				
۱/۱	تهیه برنامه واگذاری تصدی‌ها	درصد	۱۰۰	۳۵	
۱/۲	تهیه و اجرای برنامه ظرفیت‌سازی و توانمندسازی بخش غیردولتی برای اجرای تصدی‌ها	درصد	۱۰۰	۲۵	
۱/۳	واگذاری حداقل ده درصد از خدمات و واحدهای عملیاتی	درصد	۱۰	۸۰	
۱/۴	انجام اصلاحات در ساختار سازمانی مطابق با ضوابط مصوب	درصد	۱۰۰	۶۰	
۱/۵	پیشنهاد تعیین سقف پست‌های سازمانی با رعایت راهبردهای فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری	درصد	۱۰۰	۴۰	
۲	برنامه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری(۲۰۰ امتیاز)				
۲/۱	احصا و اولویت‌بندی خدمات قابل ارایه از طریق الکترونیکی	درصد	۱۰۰	۱۵	
۲/۲	اطلاع‌رسانی الکترونیکی در خصوص شیوه ارایه خدمات	درصد	۱۰۰	۲۵	
۲/۳	ارایه فرم‌های مورد نیاز جهت انجام خدمات از طریق الکترونیکی(تعاملی)	تعداد	۱*	۲۰	
۲/۴	ارایه خدمات به صورت الکترونیکی(تراکنشی)	تعداد	*	۳۰	
۲/۵	ایجاد پایگاه اطلاعات داده‌های اختصاصی	تعداد	*	۲۵	
۲/۶	واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان	تعداد	*	۲۰	
۲/۷	الکترونیکی کردن فرایندهای مشترک	درصد	۱۰۰	۲۵	
۲/۸	مستندسازی و اصلاح تمامی فرایندهای اختصاصی و مشترک مورد عمل	درصد	۱۰۰	۴۰	

ردیف	عنوان	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز	...
۳	**برنامه مدیریت سرمایه انسانی(۲۰۰ امتیاز)**				
۳/۱	تدوین برنامه ساماندهی نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۲۰	
۳/۲	رعایت عدالت استخدامی در فضای رقابتی برای جذب نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۱۵	
۳/۳	انجام فرآیندهای مربوط به استخدام و به کارگیری نیروی انسانی در بستر سامانه کارمند ایران	درصد	۱۰۰	۱۵	
۳/۴	کاهش ۲۵ درصد کارکنان قراردادی مازاد بر سقف تبصره ماده ۳۲	درصد	۲۵	۲۵	
۳/۵	کاهش دو درصد نیروی انسانی با اولویت کارکنان غیرتخصصی	درصد	۲	۲۰	
۳/۶	ساماندهی فعالیتهای پشتیبانی در قالب شرکت‌های پیمانکاری مشروط به استفاده از کارکنان قراردادی شده شرکت‌های خصوصی	درصد	۱۰۰	۱۰	
۳/۷	ارائه آمار و اطلاعات نیروی انسانی در بستر الکترونیکی	درصد	۱۰۰	۱۰	
۳/۸	اصلاح و بازنگری شرایط تصدی مشاغل اختصاصی دستگاه	درصد	۱۰۰	۱۵	
۳/۹	رعایت ضوابط و شرایط ارتقاء کارکنان در طبقات و رتبه های شغلی	درصد	۱۰۰	۱۰	
۳/۱۰	نیازسنجی و برنامه ریزی آموزشی	درصد	۱۰۰	۲۰	
۳/۱۱	اجرا و ارزشیابی آموزشی	درصد	۱۰۰	۲۰	
۳/۱۲	انتخاب و انتصاب مدیران	درصد	۱۰۰	۲۰	
٤	**برنامه فناوری‌های مدیریتی(۱۱۵ امتیاز)**				
۴/۱	محاسبه هزینه تمام شده یا قیمت تمام شده فعالیت‌ها و خدمات واحدها	تعداد	*	۳۵	
۴/۲	اداره حداقل ۵ درصد واحدها بر اساس نظام قیمت تمام شده	تعداد	*	۴۰	
۴/۳	تدوین استانداردهای ارائه خدمات	درصد	۱۰۰	۱۰	
۴/۴	تطبیق فضاهای اداری دستگاه با دستورالعمل ماده ۳۹ ق.م.خ.ک	درصد	۱۰۰	۱۰	
۴/۵	تحقق برنامه مدیریت سبز	درصد	۱۰۰	۲۰	

ردیف	عنوان	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز	...
۵	**برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری(۱۷۵ امتیاز)**				
۵/۱	سنجش میزان سلامت و فساد اداری بر اساس شاخص‌های مربوط	درصد	۱۰۰	۲۰	
۵/۲	اجرای تکالیف قانونی سلامت اداری	درصد	۱۰۰	۲۰	
۵/۳	اجرای طرح تکریم ارباب رجوع	درصد	۱۰۰	۲۵	
۵/۴	نحوه اجرای قانون رسیدگی به تخلفات اداری در دستگاه	درصد	۱۰۰	۲۵	
۵/۵	میزان ارتقای سلامت و کاهش فساد اداری در دستگاه	درصد	۰,۳	۲۰	
۵/۶	میزان ارتقای رضایت مردم	درصد	۰,۵	۲۵	
۵/۷	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	درصد	۱۰۰	۲۰	
۵/۸	رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد	درصد	۱۰۰	۱۰	
۵/۹	ارتباطات مردم و دولت در بستر سامد	درصد	۱۰۰	۱۰	
٦	**برنامه استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد(۷۰ امتیاز)**				
۶/۱	انجام ارزیابی عملکرد دستگاه (با در نظر گرفتن سازمان‌ها، موسسات و شرکت‌های وابسته و واحدهای استانی)	درصد	۱۰۰	۳۰	
۶/۲	تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب‌شناسی و ارائه گزارش خودارزیابی	درصد	۱۰۰	۲۰	
۶/۳	اجرای دستورالعمل ارزیابی عملکرد کارمندان	درصد	۱۰۰	۲۰	

۱. هدف کمی شاخص‌های ستاره‌دارستاانیین۳لبلل می‌بایست حداکثر تا تاریخ ۱۳۹۳/۲/۱۵ با معاونت توسعه و مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور توافق گردد.

شاخص‌های ارزیابی عملکرد (استانی)

جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری
معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور
جانشین

ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۳ دستگاه‌های اجرایی استان

شماره: ۲۰۰/۹۳/۱۵۷۲
تاریخ: ۱۳۹۳/۲/۱۰

بخشنامه به استانداری‌های سراسر کشور

به منظور ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان (در اجرای بند الف ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری، موضوع مصوبه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ هیأت وزیران، مورخ ۱۳۸۹/۱/۱۴) و پیرو ابلاغ برنامه عملیاتی سال ۱۳۹۳ دستگاه‌های اجرایی استان تحت عنوان ۳۰ برنامه برای ۵۰ دستگاه استانی (۵۰×۳۰) از سوی وزیر محترم کشور و این معاونت، موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۲۲۷ مورخ ۱۳۹۳/۲/۳، به پیوست شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های استان مبتنی بر برنامه مزبور، جهت اجرا در سطح استان ابلاغ می‌گردد.

مقتضی است ضمن ابلاغ شاخص‌های پیوست به کلیه دستگاه‌های اجرایی استان، گزارش عملکرد هر یک از دستگاه‌ها در مقاطع، ۱۳۹۳/۸/۱ و ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ از طریق سامانه جامع نظام مدیریت عملکرد دولت با رعایت موارد ذیل، به این معاونت ارسال شود تا نتیجه گزارش هر استان به تفکیک در شورای عالی اداری مطرح گردد.

۱- ابلاغ شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد به تمام دستگاه‌های اجرایی استان توسط استانداران محترم، حداکثر تا نیمه اول اردیبهشت ماه.

۲- ابلاغ شاخص‌های اختصاصی دستگاه‌ها که با مشارکت و همکاری دستگاه‌های اجرایی استان و معاونت‌های برنامه‌ریزی و توسعه مدیریت و منابع انسانی استانداری بر اساس اسناد مربوط تنظیم می‌گردد؛ از جانب استانداران محترم، حداکثر تا پایان اردیبهشت ماه.

توضیح: شاخص‌های اختصاصی باید با توجه به سند برنامه توسعه استان، سایر برنامه‌های توسعه‌ای، برش استانی شاخص‌های ملی و ... هر دستگاه تهیه شوند.

۳- برگزاری کارگاه‌های آموزشی و توجیهی توسط معاونت توسعه مدیریت و منابع انسانی استانداری برای مدیران کل و مسئولین ذی‌ربط دستگاه‌های استانی به منظور آشنایی با برنامه‌ها، شاخص‌ها و فرایند انجام کار، حداکثر تا پایان خرداد ماه

۴- دریافت گزارش خودارزیابی دستگاه‌های اجرایی استان و مستندات لازم از طریق سامانه مدیریت عملکرد مستقر در استانداری، حداقل یک ماه قبل از زمان‌های مقرر در صدر بخشنامه

۵- بررسی و تعیین امتیاز عملکرد دستگاه‌ها از طریق تشکیل «کمیته ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان» با ریاست معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی استانداری، عضویت یکی از مدیران معاونت برنامه‌ریزی استانداری به انتخاب ایشان (متناسب با دستگاه مورد ارزیابی)، مدیرکل دستگاه مربوطه، مدیرکل ارزیابی عملکرد استانداری و مدیرکل منابع انسانی و تحول اداری استانداری به عنوان دبیر

۶- جمع‌بندی نتایج ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان (مطابق با فرم شماره ۲) و ارائه آن از طریق سامانه جامع نظام مدیریت عملکرد دولت به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور

توضیح: نمره ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان، پس از اعمال ضریب مندرج در فرم شماره ۲ محاسبه می‌شود. ضریب مذکور باید توسط کمیته موضوع بند ۵ و با در نظر گرفتن عواملی نظیر: میزان تعاملات دستگاه با مردم و ارباب‌رجوع، حجم بودجه اختصاص یافته، میزان اثرگذاری بر توسعه استان، حجم تصدی‌ها، ضرورت تغییر رویه‌ها، تنوع و حجم خدمات و.... عدد ۱ یا ۲ یا ۳ تعیین شود. لازم به ذکر است برای ارزیابی نهایی و رتبه‌بندی استان‌های کشور، این ضریب استاندارد خواهد شد.

۷- به منظور ارزیابی نهایی و رتبه‌بندی استان‌های کشور در مقایسه با یکدیگر، کمیته‌ای با مسئولیت معاون نوسازی اداری معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور، معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی استانداری ذی‌ربط، نماینده معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رییس‌جمهور و رییس امور مدیریت عملکرد و بهره‌وری به عنوان دبیر تشکیل می‌گردد.

۸- نتایج ارزیابی‌های انجام شده توسط کمیته مذکور در بند ۷ ضمن ارائه در شورای عالی اداری و گزارش به رییس‌جمهور محترم، در جشنواره‌های ملی و استانی اعلام و به اطلاع عموم خواهد رسید.

لازم به توضیح است ۵۰ دستگاه مذکور در فرم شماره ۲، دستگاه‌های اولویت‌دار برای انجام اصلاحات اداری و ارزیابی عملکرد می‌باشند و سایر دستگاه‌های استانی با تشخیص استانداران محترم به لیست اضافه خواهد شد.

محمود عسکری آزاد



فرم شماره یک- شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال‌های ۱۳۹۲ و ۱۳۹۳
واحدهای اجرایی (سطح استان)

ردیف	عنوان	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز	۰۰۰
۱	**برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت(۲۴۰ امتیاز)**				
۱/۱	تعیین وظایف، فعالیت‌ها و واحدهای قابل واگذاری از دستگاه‌های اجرایی استان به سایر فعالان	درصد	۱۰۰	۲۰	
۱/۲	واگذاری حداقل ده درصد از خدمات قابل واگذاری و واحدهای عملیاتی در استان	درصد	۱۰	۹۰	
۱/۳	تهیه برنامه و سازوکارهای اجرایی به منظور فراهم آوردن زمینه مشارکت بخش غیردولتی	درصد	۱۰۰	۲۰	
۱/۴	اجرای برنامه‌های فرهنگ سازی اجتماعی و آموزش به صورت یکپارچه و هدفمند در راستای تبدیل نقش دستگاه‌های اجرایی به هدایتگری، تسهیل‌گری،توان افزایی، نظارتی وانجام خدمات درفضای رقابتی ازطریق برگزاری نشست‌ها، دوره‌های آموزشی، فعالیت‌های رسانه‌ای و ...	درصد	۱۰۰	۲۰	
۱/۵	اجرای دقیق ضوابط مندرج در فصل چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری و ارائه گزارش عملکرد در مقاطع شش ماهه	درصد	۱۰۰	۲۰	
۱/۶	تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکز زدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به واحدهای شهرستانی	درصد	۱۰۰	۳۰	
۱/۷	پیگیری به منظور اجرای بند ط ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، موضوع تشکیلات اداری و ساختمان‌ها در شهرستان‌های کمتر از ۷۰ هزار نفر جمعیت و بخش های کمتر از ۳۰ هزار نفر جمعیت۱	درصد	۱۰۰	۳۰	
۱/۸	ارائه پیشنهاد در زمینه اصلاح ساختار واحدهای استانی با اعمال رویکردهای مذکور در فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری به حوزه مرکزی دستگاه‌ها و معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور	درصد	۱۰۰	۱۰	

ردیف	عنوان	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز	...
۲	**برنامه توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری(۲۰۰ امتیاز)**				
۲/۱	اطلاع‌رسانی و ارائه فرم‌های مورد نیاز مردم برای انجام خدمات در بستر الکترونیکی	درصد	۱۰۰	۳۰	
۲/۲	توسعه تعداد خدمات قابل ارائه در واحدهای خدمات الکترونیکی (دفاتر پیشخوان و ...)	تعداد	*	۵۰	
۲/۳	ایجاد، تکمیل و ارتقای پرتال‌های استانی و محلی با محوریت اطلاع رسانی الکترونیکی	درصد	۱۰۰	۲۰	
۲/۴	مستندسازی فرایندهایی که منجر به ارائه خدمات به مردم می‌شوند	تعداد	*	۳۰	
۲/۵	اصلاح فرایندها با اولویت فرایندهایی که منجر به ارائه خدمات الکترونیکی به مردم می‌شوند در چارچوب نقشه راه و دستورالعمل‌های اصلاح فرایندها و روش های انجام کار	تعداد	*	۴۰	
۲/۶	اجرای برنامه‌های آموزش فناوری اطلاعات برای مدیران و کارکنان در سطح استان و همچنین کارشناسان واحدهای ذیربط در دستگاه‌های اجرایی	درصد	۱۰۰	۱۰	
۲/۷	فرهنگ سازی، آموزش، توانمندسازی و ترغیب مردم در استفاده از خدمات الکترونیکی از طریق رسانه‌های ارتباط جمعی و ...	درصد	۱۰۰	۲۰	
۳	**برنامه مدیریت سرمایه انسانی(۲۰۰ امتیاز)**				
۳/۱	تنظیم برنامه ساماندهی نیروی انسانی استان	درصد	۱۰۰	۳۰	
۳/۲	تعیین تکلیف حداقل ۱۵درصد نیروهای قراردادی مازاد تا سقف تعیین شده در تبصره ماده ۳۲ ق. م. خ. ک.	درصد	۱۵	۵۵	
۳/۳	نظارت بر اجرای دقیق بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۵۹۸ مورخ ۱۳۹۲/۸/۱ در مورد جذب نیروی انسانی و ساماندهی کارکنان شرکت‌های خصوصی طرف قرارداد	درصد	۱۰۰	۲۰	
۳/۴	ایجاد سامانه یکپارچه آمار و اطلاعات نظام اداری و منابع انسانی در سطح استان	درصد	۱۰۰	۳۰	
۳/۵	نظارت بر تکالیف و احکام مندرج در فصل دوازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری مربوط به حقوق و تکالیف کارکنان و دستگاه‌های اجرایی	درصد	۱۰۰	۱۰	
۳/۶	اجرای برنامه‌های آموزشی برای مدیران و کارکنان در چارچوب نظام آموزش کارکنان دولت	درصد	۱۰۰	۳۵	
۳/۷	رعایت ضوابط انتخاب و انتصاب مدیران	درصد	۱۰۰	۲۰	

ردیف	عنوان	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز	...
٤	**برنامه خدمات عمومی در فضای رقابتی(۱٤۰ امتیاز)**				
۴/۱	تعیین و محاسبه متوسط قیمت تمام شده فعالیت‌ها، خدمات و محصولات واحدهای عملیاتی از قبیل واحدهای آموزشی، پژوهشی، بهداشتی، درمانی، خدماتی و تولیدی در فضای رقابتی	درصد	۱۰۰	۲۰	
۴/۲	تغییر رویکرد موافقتنامه‌های بودجه‌ای از روش سنتی و کنترل فرایند به نظام مبتنی بر عملکرد و نتیجه و قیمت تمام شده	درصد	۱۰۰	۲۰	
۴/۳	اداره حداقل ۵ درصد واحدهای دستگاه‌های اجرایی در چارچوب ماده ۱۶ ق. م. خ. ک. در فضای رقابتی	تعداد	*	۵۰	
۴/۴	تعیین استانداردها و شاخص‌های کیفی و کمی خدمات و تدوین ساز وکارهای نظارت بر آن‌ها در فضای رقابتی	درصد	۱۰۰	۲۰	
۴/۵	تطبیق فضاهای اداری دستگاه با دستورالعمل ماده ۳۹ ق.م.خ.ک	درصد	۱۰۰	۱۰	
۴/۶	تحقق برنامه مدیریت سبز	درصد	۱۰۰	۲۰	
۵	**برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری(۱۵۰ امتیاز)**				
۵/۱	اجرای دستورالعمل پایش و سنجش سلامت و فساد اداری	درصد	۱۰۰	۲۰	
۵/۲	اجرای برنامه‌های ارتقای سلامت اداری	درصد	۱۰۰	۳۰	
۵/۳	اجرای برنامه صیانت از حقوق مردم و تکریم ارباب رجوع بر اساس مصوبه طرح تکریم ارباب رجوع	درصد	۱۰۰	۵۰	
۵/۴	اجرای طرح سنجش میزان رضایتمندی مردم از نحوه ارایه خدمات دستگاه های اجرایی موضوع ماده ۹ مصوبه طرح تکریم مردم و ارباب رجوع	درصد	۱۰۰	۲۰	
۵/۵	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	درصد	۱۰۰	۱۵	
۵/۶	رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد	درصد	۱۰۰	۱۵	
٦	**برنامه استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد(۷۰ امتیاز)**				
۶/۱	انجام ارزیابی عملکرد در سطح دستگاه	درصد	۱۰۰	۴۰	
۶/۲	انجام ارزیابی عملکرد در سطح کارمندان	درصد	۱۰۰	۳۰	

امضاء — تاریخ

معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی استانداری | معاون برنامه‌ریزی استانداری | مدیرکل منابع انسانی و تحول اداری استانداری | مدیرکل ارزیابی عملکرد استانداری | دستگاه مورد ارزیابی: عنوان:

پانوشت:

* . امتیاز این شاخص صرفا برای استانداری‌ها محاسبه می‌شود و برای سایر دستگاه‌ها امتیاز شاخص «واگذاری حداقل ده درصد از خدمات قابل واگذاری و واحدهای عملیاتی در استان» برابر با ۱۲۰ امتیاز می‌باشد.

فرم شماره ۲- جدول ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان

ردیف	نام دستگاه	نمره بر اساس شاخص‌های عمومی	نمره بر اساس شاخص‌های اختصاصی	مجموع نمرات عمومی و اختصاصی	ضریب *	نمره کل**
۱	استانداری					
۲	اداره کل آموزش و پرورش					
۳	اداره کل جهاد کشاورزی					
۴	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی					
۵	اداره کل راه و شهرسازی					
۶	اداره کل ورزش و جوانان					
۷	اداره کل صنعت، معدن و تجارت					
۸	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی					
۹	اداره کل امور اقتصادی و دارایی					
۱۰	دادگستری					
۱۱	اداره کل صدا و سیما					
۱۲	اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری					
۱۳	بنیاد شهید و امور ایثارگران					
۱۴	دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی					
۱۵	دانشگاه‌های غیر پزشکی					
۱۶	اداره کل امور مالیاتی					
۱۷	نیروی انتظامی					
۱۸	اداره کل ثبت اسناد و املاک					
۱۹	اداره کل گمرک و واحدهای تابعه					
۲۰	اداره کل ثبت احوال					
۲۱	اداره کل بهزیستی					
۲۲	اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای					
۲۳	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده‌ای					
۲۴	اداره کل حفاظت محیط زیست					
۲۵	اداره کل زندان‌ها و اقدامات تأمینی و تربیتی					
۲۶	شرکت توزیع نیروی برق					
۲۷	شرکت آب و فاضلاب شهری					
۲۸	شرکت آب و فاضلاب روستایی					
۲۹	اداره کل تأمین اجتماعی و مدیریت درمان تأمین اجتماعی					
۳۰	اداره کل/ مدیریت فرودگاه‌های استان					
۳۱	شرکت گاز					

ردیف	نام دستگاه	نمره بر اساس شاخص‌های عمومی	نمره بر اساس شاخص‌های اختصاصی	مجموع نمرات عمومی و اختصاصی	ضریب *	نمره کل**
۳۲	اداره کل بیمه سلامت					
۳۳	اداره کل پست					
۳۴	اداره کل منابع طبیعی					
۳۵	اداره کل استاندارد					
۳۶	اداره کل بنادر و دریانوردی (در استان‌های مرتبط)					
۳۷	کمیته امداد امام خمینی(ره)					
۳۸	اداره کل تعزیرات حکومتی					
۳۹	اداره کل پزشکی قانونی					
۴۰	اداره کل اوقاف و امور خیریه					
۴۱	شهرداری مرکز استان					
۴۲	اداره کل تعاون روستایی					
۴۳	اداره کل انتقال خون					
۴۴	اداره کل راه آهن (در استانها و مناطق)					
۴۵	اداره کل تبلیغات اسلامی					
۴۶	اداره کل دامپزشکی					
۴۷	مدیریت حج و زیارت					
۴۸	نمایندگی سازمان بازنشستگی در استان					
۴۹	بنیاد مسکن انقلاب اسلامی					
۵۰	مدیریت کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان					
.....						
	جمع کل					
	معدل کل* **					

امضاء			
معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی استانداری	تاریخ:.....	مدیر کل منابع انسانی و تحول اداری استانداری	مدیر کل ارزیابی عملکرد استانداری
	معاون برنامه‌ریزی استانداری		

* **ضریب:** این ضریب متناسب با عواملی نظیر؛ میزان تعاملات دستگاه با مردم و اربابرجوع، حجم بودجه اختصاص یافته، میزان اثرگذاری بر توسعه استان، حجم تصدیها، ضرورت تغییر رویهها، تنوع و حجم خدمات و .... توسط هر استان تعیین میشود (عدد ۱ نشانگر کم، عدد ۲ نشان دهنده متوسط و عدد ۳ نشان دهنده زیاد می‌باشد).

** **نمره کل**= مجموع نمرات عمومی و اختصاصی × ضریب مربوط

*** **معدل کل** = جمع کل / جمع ستون ضرایب

نقشه راه اصلاح نظام اداری کشور که در ۸ برنامه تدوین شده، مبتنی بر رئوس سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری است و ثمره و نتیجه غایی اجرای دقیق آن، محقق شدن «نظام اداری بهره‌ور بر پایه ارزش‌های اسلامی» است؛ برقراری حاکمیت قانون، تنظیم استانداردهای اقتصادی و اجتماعی، توسعه زیرساخت‌های اجتماعی و فیزیکی و برقراری عدالت و تامین تور حمایت اجتماعی در این نوع حکمرانی از وظایف احصا شده برای دولت است. می‌توان به صراحت گفت که نقشه راه اصلاح نظام اداری برای اولین بار در کشور، به شیوه‌ای جامع و با نگاهی علمی کارشناسی و از سر مطالعه، با درس‌گیری از آسیب‌ها و تقویت نقاط مثبت نظام اجرایی کشور، حیطه وظایف و ماموریت‌های دولت و حد و مرزهای آن با دیگر بازیگران توسعه را به روشنی ترسیم می‌کند و تمهیدی را فراهم می‌نماید که ارکان موثر در توسعه جوامع، بدون اصطحکاک و هم پوشانی منفی و دفع کننده، نیروهای خود را به بهترین وجهی در خدمت رونق و توسعه و تعالی به‌کار گیرند.

مرکز روابط عمومی و اطلاع رسانی